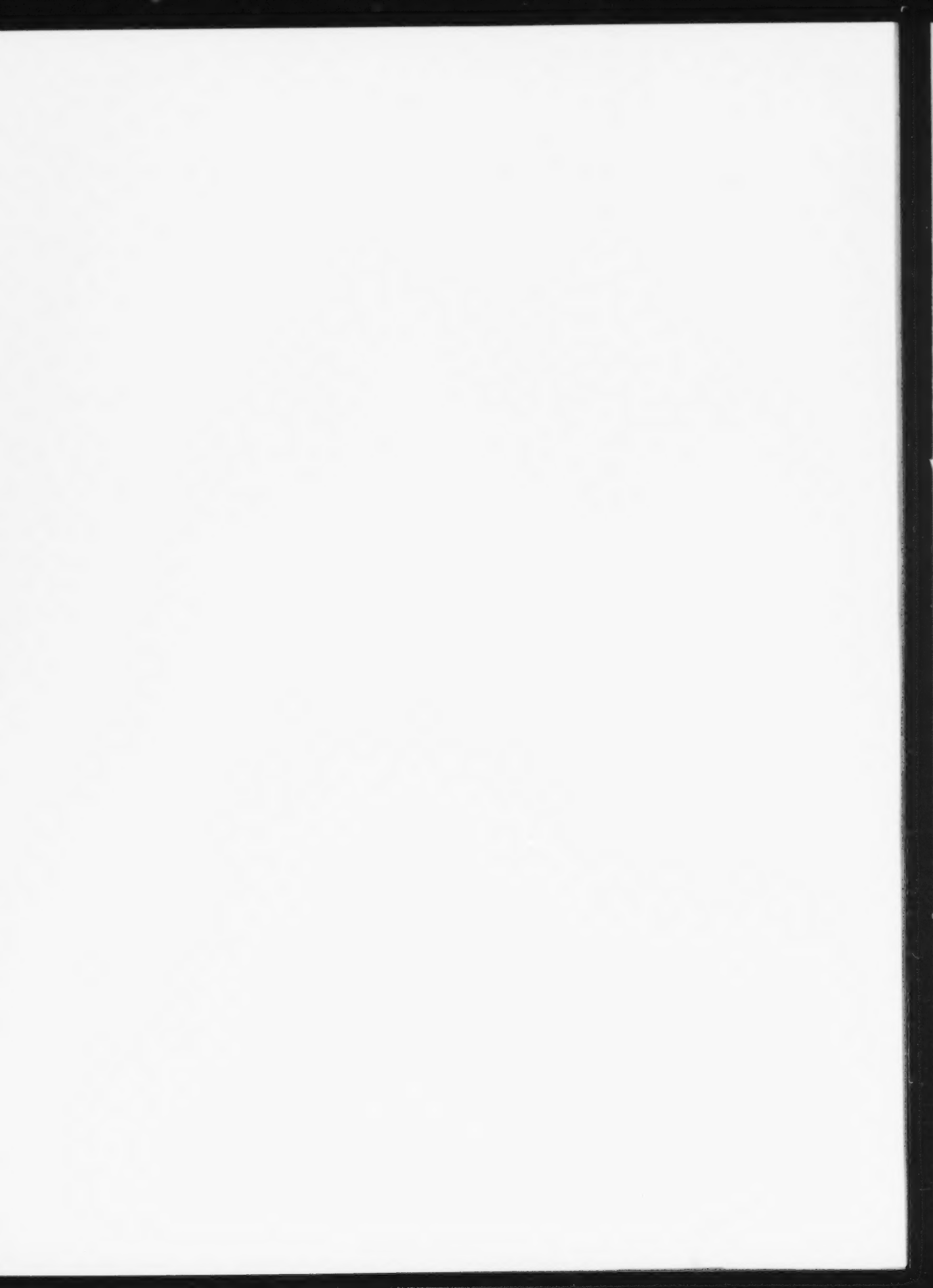


Annual Report

2004-2005

Rapport Annuel

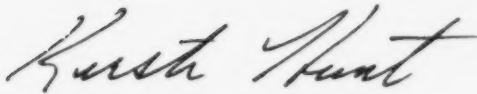


MEMORANDUM

MEMORANDUM TO: The Honourable Gerry Phillips
Minister
Ministry of Government Services

FROM: Kirsti Hunt
Interim Chair
Alcohol and Gaming Commission
of Ontario

I am pleased to present the 2004-2005 Alcohol and Gaming
Commission of Ontario Annual Report.



Kirsti Hunt
Interim Chair

CONTENTS

- 3 Message from the Interim Chair**
- 4 Message from the Chief Executive Officer**
- 5 Overview and Key Activities**
 - Vision
 - Mandate
 - Mission
- 8 Organizational Structure**
- 9 Board of Directors**
- 11 2004-2005 Operational Overview**
 - Licensing & Registration
 - Investigation, Enforcement and Compliance
 - Operational Efficiencies and Highlights
- 17 Legislative and Regulatory Updates**
- 18 Performance Measures**
- 19 Financial Performance**

APPENDICES:

Gaming: Legal Framework

Criminal Code of Canada
Gaming Control Act, 1992
Order-in-Council 2688/93 (as amended)
Authority for Lottery Licensing
Ontario Gaming Relationships Chart

Alcohol: Legal Framework

Liquor Licence Act
Liquor Control Act (Section 3(1)b, e, f, g and 3(2)a)
Wine Content and Labelling Act, 2000

MESSAGE FROM THE INTERIM CHAIR

It is a pleasure for me to present the Annual Report of the Alcohol and Gaming Commission of Ontario for the fiscal year 2004/2005.

I would first like to thank all of the members of the Board of the AGCO for their hard work and diligence during the past year. Each has made considerable contributions at our monthly Board meetings, in sub-committee activities and while traveling throughout Ontario to hold public meetings and 492 hearings. All of these contributions have made for a very productive and successful year.

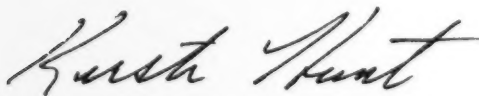
A special note of thanks to **G. R. (Randy) Barber**, who was Chair of the AGCO during most of the period described in this Annual Report. Mr. Barber retired from the Board on March 1, 2005, after three years as Chair and almost nine years on the Board. He has left an indelible mark of excellence on our operations and we wish him the very best in his future endeavours.

I would also like to take this opportunity to congratulate **Jean Major**, the Chief Executive Officer of the AGCO, and his staff for a year full of substantial accomplishments in both the areas of liquor and gaming.

The mandate of the AGCO is to regulate the alcohol and gaming industries in accordance with the principles of honesty and integrity, and in the public interest. The Commission continues to strive towards these goals in a fair and responsive manner. Our objective is to improve in all of our areas of responsibility in the months and years ahead, but the AGCO can definitely be proud of what has already been accomplished.

As the interim Chair of the Alcohol and Gaming Commission of Ontario, I look forward to working closely with all of the management and staff of the Commission to help ensure that regulatory enforcement remains effective but equitable, and that our clients and stakeholders receive the highest level of customer service.

Yours sincerely,



Kirsti Hunt
Interim Chair

MESSAGE FROM THE CHIEF EXECUTIVE OFFICER

This past fiscal year has seen many exciting initiatives implemented at the AGCO; all aimed to help us better serve the interests of our customers, clients and the general public, and to reflect an appropriate balance between increased consumer choice, greater business flexibility, stronger enforcement measures, and additional educational mechanisms.

Perhaps the most visible of these developments was the popular introduction of **Bring Your Own Wine (BYOW)** and **Take Home the Rest (THTR)**. Generally, consumers may now bring commercially-made wine to participating licensed establishments and remove partially consumed wine from a licensed premise. The expectation is that more than one thousand of the eligible licensed establishments will choose to participate, creating greater flexibility for both consumers and the hospitality industry.

While these high profile changes captured the headlines, new mandatory signage concerning fetal alcohol spectrum disorder (FASD) became effective on February 1, 2005. FASD describes the birth defects and disabilities caused by a mother's use of alcohol during pregnancy. The FASD initiative, better known as **Sandy's Law**, requires all retail and licensed premises where beverage alcohol is sold or served to post a warning notice concerning FASD.

Other important measures instituted this past year include: the doubling of minimum fines for offences related to liquor and underage persons, allowing the Registrar to immediately suspend a liquor licence where a threat to public safety exists, and the creation of an offence for failing to leave a premise when required to by a police officer.

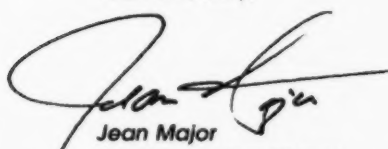
Day to day operations remain the focus of the AGCO. Our Liquor Enforcement Unit conducted more than 22,700 inspections of liquor establishments this year, with 106 liquor licences being revoked and 310 suspended. We also continue to maintain close coordination and cooperation with local law enforcement agencies through joint force operations (JFOs), which target high risk districts and problem establishments.

On the gaming front, the AGCO worked closely with our stakeholders to help strengthen the competitiveness of the charitable gaming sector, particularly with break open tickets (BOT). In partnership with the BOT industry and charitable organizations, we were able to introduce a wide array of measures to help alleviate some of the pressure on this sector.

On the commercial side of gaming, more than 33,600 electronic gaming devices were tested at the **Electronic Gaming Laboratory**. The Laboratory, previously an off-site facility, was relocated to AGCO Headquarters to streamline the approval process and reduce turnaround times for our clients and customers.

I want to thank the Board of the Alcohol and Gaming Commission of Ontario for their assistance and cooperation during this fiscal year. I would also like to thank my management and staff for another year of dedicated and exemplary service.

Yours sincerely,



Jean Major
Chief Executive Officer

OVERVIEW AND KEY ACTIVITIES

The Alcohol and Gaming Commission of Ontario (AGCO) is a regulatory agency established February 23, 1998 under the *Alcohol and Gaming Regulation and Public Protection Act, 1996*. The AGCO also has an adjudicative role, where the Board of Directors of the AGCO hears appeals and conducts disciplinary hearings under applicable legislation, as well as public interest hearings.

Our Vision

A leader in the alcohol and gaming sectors through effective regulation and services that are fair, responsive and in the broader public interest.

Our Mandate

To regulate the alcohol and gaming sectors in accordance with the principles of honesty and integrity, and in the public interest.

Our Mission

The AGCO commits to conducting business in a manner that will:

- Develop, implement and enforce fair policies and procedures.
- Establish a framework of critical regulatory controls in the public interest that are sensitive to the economic viability of the alcohol and gaming industries.
- Be client focused in the way we respond to and manage client and stakeholder needs.
- Educate clients and stakeholders and develop partnerships.
- Create a supportive work environment that respects and values AGCO staff contributions and provides them with opportunities for growth and professional achievement.

OVERVIEW AND KEY ACTIVITIES**Key Activities:**

The AGCO is responsible for the administration of the following:

- *Liquor Licence Act*;
- *Wine Content and Labelling Act, 2000*;
- *Liquor Control Act (Section 3(1)b, e, f, g and 3(2)a)*;
- *Gaming Control Act, 1992*; and
- Lottery Licensing Order-in-Council (OIC) 2688/93 (as amended).

The administration of these Acts and this OIC involves the following core activities:

Regulating Alcohol and Gaming Sectors

- Licensing and regulating Ontario's establishments that sell or serve liquor, liquor delivery services, liquor manufacturers, their agents and agents of foreign manufacturers, and brew-on-premise facilities, as well as administering the Special Occasion Permit program, delivered through designated Liquor Control Board of Ontario retail stores.
- Authorizing manufacturers' retail stores, which include on-site and off-site winery retail stores, on-site distillery retail stores and brewery retail stores, and Brewers Retail Inc. stores ("The Beer Store").
- Registering commercial suppliers and gaming employees of charitable gaming events, casinos, charity casinos, and slot operations at racetracks.
- Administering the regulatory framework governing the issuance of charity lottery licences (e.g., bingo, raffle, and break open ticket events).
- Licensing games of chance at fairs and exhibitions.
- Approving rules of play or changes to rules of play for games of chance conducted and managed by the Ontario Lottery and Gaming Corporation.
- Excluding persons from accessing gaming premises in the province of Ontario pursuant to the *Gaming Control Act, 1992* and its regulations.

Investigating, Inspecting & Monitoring

- Inspecting and monitoring licensed establishments to ensure compliance with the *Liquor Licence Act* and regulations.
- Inspecting and monitoring casinos, charity casinos, slot operations at racetracks and charitable gaming events/facilities for compliance with the *Gaming Control Act, 1992*, its regulations, and licensing and registration requirements.

OVERVIEW AND KEY ACTIVITIES

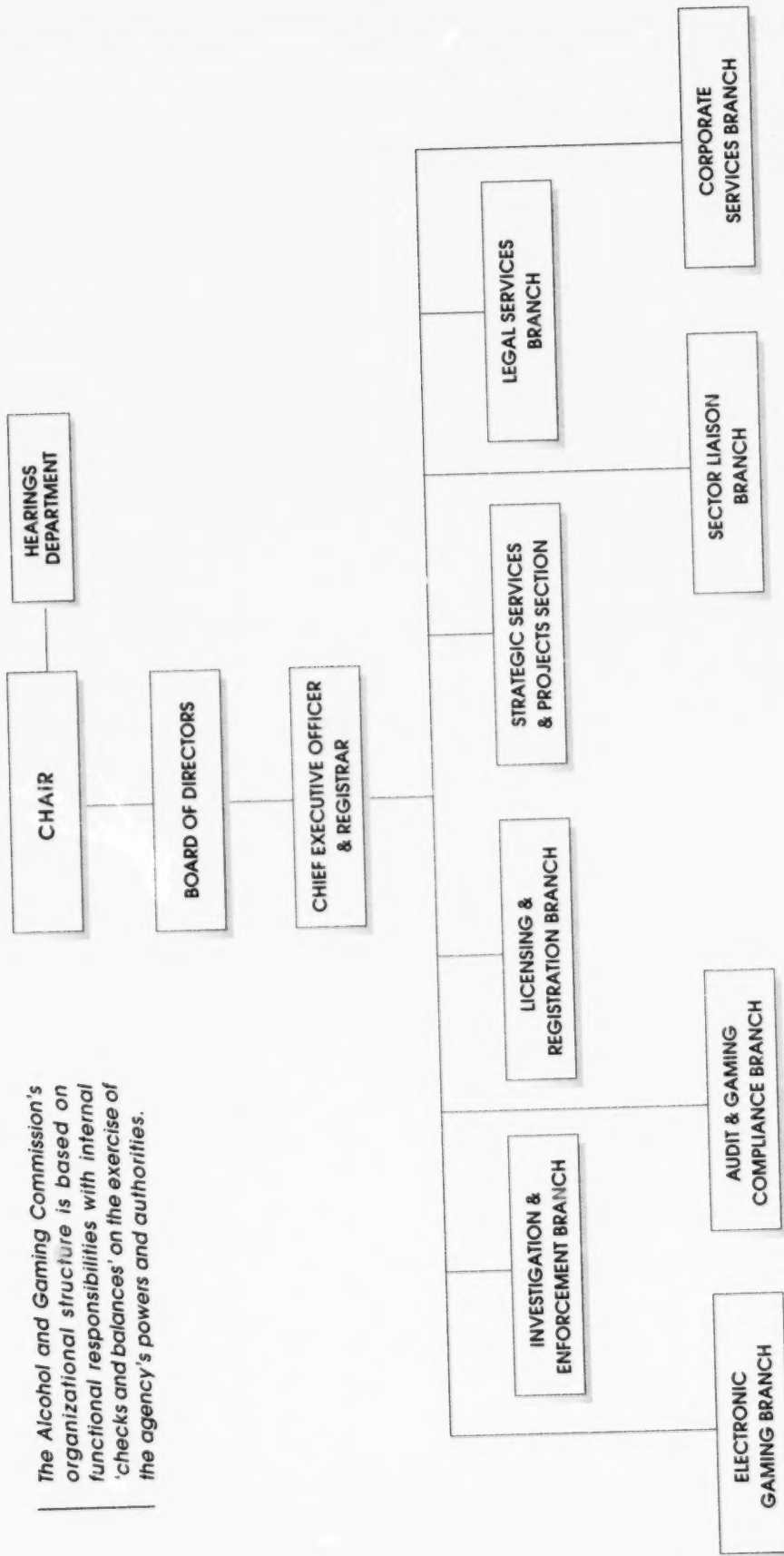
- Conducting background investigations on individuals and companies seeking registration and licensing under the *Gaming Control Act, 1992* and *Liquor Licence Act*.
- Providing police presence at casino, charity casino and slot operations at racetracks.
- Conducting audits of companies registered and licensed under the *Gaming Control Act, 1992* and *Liquor Licence Act*.
- Approving and monitoring internal control systems, surveillance and security systems, and other operational systems for casinos, charity casinos and slot operations at racetracks for compliance with all regulatory requirements.
- Testing, approving and inspecting slot machines and gaming systems.

Ajudication

- Conducting hearings on proposed disciplinary actions under the *Liquor Licence Act* and *Gaming Control Act, 1992*.
- Conducting hearings on Registrar's refusal to licence or register under the *Liquor Licence Act* and *Gaming Control Act, 1992*.
- Conducting compliance order hearings and hearings on the wine authority's refusal to grant an approval or suspend, revoke or refuse to renew an approval to use the terms, descriptions and designations established by the wine authority under the *Vintners Quality Alliance Act, 1999*.
- Conducting public interest hearings to determine eligibility for liquor licensed premises, additions to liquor licensed premises or revocation of liquor licensed premises where the public files objections in response to a public notice advising of the request for a licence or an amendment thereof.

ORGANIZATIONAL STRUCTURE

The Alcohol and Gaming Commission's organizational structure is based on functional responsibilities with internal 'checks and balances' on the exercise of the agency's powers and authorities.



BOARD OF DIRECTORS*

The Alcohol and Gaming Regulation and Public Protection Act, 1996 constitutes the AGCO as a corporation without share capital and requires that the AGCO shall have a Board of Directors of at least five (5) members. Board members are appointed by the Lieutenant Governor, through Order-in Council, for up to a three-year term which may be renewed.

Interim Full-Time Chair:	Kirsti Hunt , Bilingual (Interim Chair: March 2005 to October 2005, Board Member since April 1997)
Full-Time Chair:	G.R. (Randy) Barber , (February 1997 to March 2005)
Part-Time Vice-Chairs:	Elaine Kierans , Bilingual (May 1998 to May 2004) Joel Kuchar , (February 1997 to September 2004)
Full-Time Member:	Allan Higdon , (March 2005 to March 2008)
Part-Time Members:	Dianne M. Axmith , (April 2003 to April 2006) Jo-Anne Best , (June 2001 to June 2004) Beryl Ford , (September 2004 to September 2006) Brian Ford , (September 2004 to September 2006) John M. Johnson , (April 2003 to May 2005) Lorraine LeBlanc , (March 2005 to May 2005) Patricia E. McQuaid , (April 2003 to April 2006) Eleanor Meslin , (November 2000 to February 2008) Vaughan Minor , (April 1998 to April 2004) Bruce R.H. Monteith , (April 2003 to April 2006) Jerry J. Moskaluk , (April 2003 to April 2005) R. T. (Ted) Salci , (September 2001 to April 2004)

*The above list of Board of Directors reflects the period from April 1, 2004 to March 31, 2005.

In addition to the Board's governance role, the Board conducts appeal and disciplinary hearings and prepares decisions under the *Liquor Licence Act* and the *Gaming Control Act, 1992*. The Board also conducts public interest hearings to review applications for liquor licences or additions to licensed premises where written objections to the issuance of a licence have been filed. The Board also conducts compliance order hearings and hearings on the wine authority's refusal to grant an approval or suspend, revoke or refuse to renew an approval to use the terms, descriptions and designations established by the wine authority under the *Vintners Quality Alliance Act, 1999*.

HEARINGS

Alcohol-Related Hearings for Fiscal Year	2003/04	2004/05
Hearing type based on Notice of Proposal issued by the Registrar of Alcohol and Gaming		
• Review Application	44	48
• Revoke	128	106
• Suspend	472	310
• Refuse to Transfer/Renew	15	19
• Conditions Removed	5	9
• Conditions Attached	1	0
• Other (disqualify premise)	2	0
Total Number of Hearings (not including hearings that were adjourned/continued after March 31 st , 2005 or where hearings have been held and decision not issued).	667	492

The total number of hearings held during this fiscal decreased by 26% compared to previous year due to the lack of Board members and/or their availability to preside over hearings.

Alcohol-Related Alternative Dispute Resolution for Fiscal Year	2003/04	2004/05
Number of Public Interest Meetings	96	45

Gaming-Related Alternative Hearings for Fiscal Year	2003/04	2004/05
Total Number of Hearings	14	24

2004 - 2005 OPERATIONAL OVERVIEW**Licensing and Registration****Number of Liquor Licensees and Number of Permits Issued**

The total number of alcohol beverage advertisements reviewed decreased (33%) compared to the previous year as a result of streamlining measures put in place. An advertising template has been implemented that allows brew-on-premise facility operators to change the price and variety of grapes in the advertisement without having to obtain pre-approval for such changes.

<i>For Fiscal Years</i>	2003/04	2004/05
Liquor Sales Licensed Establishments	17,095	16,906
Brew-on-Premise Facilities	610	627
Liquor Delivery Services	340	374
Manufacturers	170	182
Manufacturers' Representatives	557	613
Total	18,772	18,702
Alcohol Beverage Advertisements Reviewed	233	156
Special Occasion Permits Issued	65,633	65,468

Lottery Licences issued by AGCO

A total of 2,549 lottery licences were issued by the AGCO to eligible charitable or religious organizations to conduct and manage gaming events, including bingo, break open ticket and raffle events. The total number of lottery licences issued decreased by approximately 2% compared to the previous year primarily due to an overall decline in each category of charitable licences issued by the AGCO. Charitable gaming continues to face competition and limitations from a number of different sources, including *Criminal Code (Canada)* requirements, changing demographics, technological advances, and other gaming products.

<i>For Fiscal Years</i>	2003/04*	2004/05*
Bingo	1,894	1,898
Break Open Ticket (BOT)	463	431
Raffle	156	148
Social Gaming Events	94	72
Total	2,607	2,549

*Municipalities issue most lottery licences.

2004 - 2005 OPERATIONAL OVERVIEW**Number of Gaming Registrants in the Province**

The decrease of charitable gaming registrants of approximately 8% compared to the last fiscal year can be attributed to the overall gaming environment in Ontario. As stated above, charitable gaming continues to face competition and limitations from a number of different sources.

<i>For Fiscal Years</i>	2003/04	2004/05
CHARITABLE GAMING		
Bingo Hall Operators	125	118
Gaming/Equipment Suppliers & Manufacturers	123	117
Break Open Ticket Sellers	5,713	5,328
Gaming Assistants	3,659	3,310
Sub-Total	9,620	8,873
CASINOS AND SLOT MACHINE FACILITIES		
Gaming Suppliers	2,871	2,824
Gaming Employees	19,011	19,149
Sub-Total	21,882	21,973
Total	31,502	30,846

Investigation, Enforcement and Compliance**11,000 occurrences**

AGCO's Casino Enforcement Units investigated approximately 11,000 occurrences at the casinos, charity casinos and slot operations at racetracks during this fiscal year, in addition to assisting local police with non-gaming related investigations.

**Niagara Fallsview
Casino Resort**

While maintaining service levels and regulatory oversight of Ontario's 25 existing gaming facilities, the AGCO staff completed pre-opening inspection activities prior to the opening of Niagara Fallsview Casino Resort, the largest of all gaming facilities in Ontario.

Casinos, charity casinos and slot operations at racetracks are subject to regulatory requirements and AGCO oversight to maintain public confidence that gaming facilities are operated with honesty and integrity. These requirements include registration of suppliers and employees, and approval of rules of play, gaming equipment, gaming management systems, slot machines, chips and

2004 - 2005 OPERATIONAL OVERVIEW

tokens, internal control systems, surveillance and security systems, credit, record keeping, and recording of large cash transactions.

**42,900 electronic
gaming inspections**

Over 42,900 electronic gaming devices, including slot machines, were inspected this year without disrupting day-to-day gaming facility operations. All electronic gaming equipment must be tested, approved and inspected before it can be offered for patron play to ensure that it is not susceptible to cheating and meets acceptable standards of randomness, as well as hardware and software requirements.

The AGCO has Electronic Gaming Officers on-site at the casinos, who are responsible for verifying new electronic gaming equipment, conducting random checks on approved electronic gaming equipment, and performing slot machine jackpot verifications for wins of \$30,000 or more.

**22,700 liquor
inspections**

AGCO's Liquor Enforcement continues to focus their work with local law enforcement agencies on joint forces projects targeted at higher risk facilities and problem establishments identified in conjunction with local authorities. As well, during this fiscal year, over 22,700 inspections of liquor sales licensed establishments were conducted.

**1,130 Notices of
Proposal**

As a result of Liquor Enforcement's continued efforts, combined with the efforts of Licensing & Registration and Legal Services, over 1,130 Notices of Proposal to review, suspend or revoke a liquor licence were issued during fiscal year 2004/05.

ONTARIO GAMING FACILITIES

Charity Casinos	No. of Slots	No. of Tables	Location	Open to Public
Brantford Charity Casino	452	55	Brantford	Nov. 19/99
Great Blue Heron Charity Casino	432	50	Port Perry	May 5/00
Point Edward Charity Casino	452	37	Point Edward	Apr. 20/00
Sault Ste. Marie Charity Casino	451	16	Sault Ste. Marie	May 23/99
Thousand Island Charity Casino	452	18	Gananoque	Jun. 22/02
Thunder Bay Charity Casino	448	17	Thunder Bay	Aug. 30/00

2004 - 2005 OPERATIONAL OVERVIEW

Commercial Casinos	No. of Slots	No. of Tables	Location	Open to Public
Casino Niagara	2,738	138	Niagara Falls	Dec. 9/96
*Niagara Fallsview Casino Resort	3,000	150	Niagara Falls	Jun. 8/04
Casino Rama	2,347	116	Orillia	Jul. 31/96
Casino Windsor	3,288	108	Windsor	Interim: May '94 Permanent: July 29/98

**New gaming facility*

Slots at Racetracks	No. of Slots	Location	Open to Public
Clinton Raceway	100	Clinton	Aug. 26/00
Dresden Raceway	100	Dresden	Apr. 20/01
Flamboro Downs	752	Dundas	Oct. 13/00
Fort Erie Racetrack	1,206	Fort Erie	Sept. 11/99
Georgian Downs	401	Barrie	Nov. 29/01
Grand River Raceway	200	Elora	Dec. 6/03
Hanover Raceway	100	Hanover	Feb. 21/01
Hiawatha Horse Park	452	Sarnia	May 10/99
Kawartha Downs Raceway	380	Peterborough	Nov. 24/99
Mohawk Raceway	750	Milton	Aug. 12/99
Rideau Carleton Raceway	1,250	Ottawa	Feb. 18/00
Sudbury Downs Raceway	331	Sudbury	Nov. 28/99
Western Fair	750	London	Sept. 30/99
Windsor Raceway	750	Windsor	Dec. 18/98
Woodbine Raceway	1,710	Toronto	Mar. 29/00
Woodstock Raceway	100	Woodstock	Jun. 22/01

2004 - 2005 OPERATIONAL OVERVIEW

Operational Efficiencies and Highlights

As the regulator of the liquor and gaming industries, the AGCO strives to be fair, responsive and service oriented. Education and awareness are key components for promoting compliance within the liquor and gaming industries throughout the province. The AGCO continues to work proactively with liquor licensees and gaming registrants to assist in the development of high marketplace standards and voluntary compliance.

Liquor Inspections

The AGCO continues to enhance co-ordination with the other provincial and local agencies with respect to liquor enforcement. As part of AGCO's focus on enforcement efforts involving illegal activities in licensed establishments, and to foster better co-ordination with other provincial and local agencies, enforcement staff have been trained with the knowledge and expertise required for the changing environment, and educational programs have been developed for local enforcement agencies as it relates to liquor enforcement.

Liquor Enforcement Inspection and Reporting Systems (LEIRS)

In December 2003, a system was implemented called the "Liquor Enforcement Inspection Reporting System". LEIRS was developed to help facilitate and expedite targeted and random inspections of licensed establishments and to enhance the quality and review of inspections while decreasing the turnaround time on reporting inspection results. It changed the liquor inspection process from a traditional paper-based system to one which uses Hand-Held Pocket PC devices to assist inspectors in conducting inspections and creating reports.

After a year in use, AGCO has increased enforcement productivity. The number of reports submitted by Liquor Inspectors has increased by 24% using LEIRS versus the traditional paper-based system. The LEIRS system has also proven to be cost-effective; it is estimated that about half a million sheets of paper per year are saved.

Audit and Gaming Compliance

The Audit and Gaming Compliance Branch oversees internal controls through regular compliance inspections and audits at the twenty-five gaming sites in the province. Control guidance is contained in the Internal Control Manuals prepared by each operator. AGCO inspectors regularly test the operator's compliance with their manuals. During the year the Branch worked closely with the Ontario Lottery and Gaming Corporation to consolidate and update their Internal Control Manuals. Previously, the OLGC had two manuals - one governing Slots at Racetrack operations and another document governing Charity Casinos. The AGCO provided extensive recommendations on the combined document, ensuring the necessary operational controls were in place.

Electronic Gaming Equipment and System Approvals

The gaming marketplace continues to change as consumer demands and increased competition in border communities continues to grow. Operators of casinos and slot

2004 – 2005 OPERATIONAL OVERVIEW

operations at racetracks are facing more and more challenges as competition for the entertainment dollar, including cross-border competition, increases.

The AGCO must remain responsive to the increasing demand for testing and approval of new gaming equipment and gaming management systems. The gaming testing laboratory previously housed off-site, was moved in-house to the AGCO's Electronic Gaming Branch. By doing so, approval processes will be streamlined and approval turnaround times reduced to maximize service delivery to our clients. As well, an in-house operation allows for AGCO to acquire its own in-house expertise and improve training for field staff resulting in enhanced enforcement practices that are necessary as new gaming technologies become more and more complex.

Charity Gaming

The AGCO continued its work with the bingo and break open ticket stakeholder groups in an effort to assist the charitable gaming sector to remain viable in a complex and competitive environment. The groups are comprised of charitable and industry association representatives. Both groups have proposed initiatives to introduce flexibility to the charitable gaming regulatory framework for bingo and break open tickets and have been instrumental in developing new options for the charitable gaming industry throughout the years.

The break open ticket segment of the charitable gaming industry was a key focus this fiscal year. The group identified opportunities to test changes in the marketplace in order to evaluate their impact and effectiveness in slowing the decline and possibly increasing sales of break open tickets. New product types, new percentage prize boards, changes to the licensing model, and adjustments to the terms and conditions were introduced to the market through controlled pilots in third party retail locations, bingo halls, and charity owned locations. Data collected over an eight month period demonstrated an increase in sales.

During this same period, additional advancements were made through the Break Open Ticket Development Fund. This fund was established through contributions from members and the management committee includes representation from all segments of the industry. Through this fund, an initiative to establish a brand identity for break open tickets in the Ontario market has been undertaken in order to enhance the identity, marketing, and promotion of the product. As part of this initiative, qualitative consumer research has been conducted and is now available to the industry forming part of a sound foundation for decision making as the industry continues to move forward.

To support greater flexibility and innovation in break open tickets, the Registrar also announced a change in the accessibility of the product. The change will pave the way for a more diverse and competitive market while maintaining controls to ensure integrity of the product and was made available to licensees in May 2005.

During this period, advancements continue in the bingo sector as well. Requests for changes to existing game formats and introductions of new initiatives continue to be received, assessed, and implemented in a timely fashion while the industry undertakes a move to a more strategic approach to change through ongoing consultation and collaboration with stakeholders.

2004 - 2005 OPERATIONAL OVERVIEW

Customer Service

As part of our service delivery program, AGCO staff continues to provide clients with personal service through our Customer Service Unit. During the 2004/2005 fiscal year the customer service staff provided over 97,700 customers with assistance regarding licensing and registration issues in addition to handling over 13,700 customers at AGCO's head office front desk. There were also over 35,500 customers that were able to self-serve themselves through our integrated voice messaging system.

Media Relations

During this fiscal year 2004/2005, the AGCO handled over 580 media inquiries representing an increase of 43% compared to last fiscal with only 406 media inquiries. The significant increase in media calls is primarily due to the media's interest in the introduction of "Bring Your Own Wine" and "Take Home the Rest".

AGCO Website

The AGCO is committed to providing its clients with accurate and timely information. On average, there have been approximately 100 changes to our website every year since the site was launched.

The AGCO website provides clients, and the general public, with timely and easily accessible information about liquor and gaming policies administered by the AGCO. Users of the site have access to all the registration and licensing application forms, instruction guides and all publications, annual reports and newsletters made available by the AGCO. AGCO's website can be found at www.agco.on.ca.

LEGISLATIVE AND REGULATORY UPDATES

The AGCO continues to work with Ministry of Consumer and Business Services staff on legislative and regulatory amendments to the *Liquor Licence Act*, *Gaming Control Act*, 1992 and *Wine Content and Labelling Act*, 2000. As a result, the following amendments have been approved by the government for this fiscal year 2004 - 2005:

- As of January 24, 2005, amendments have been made to the *Liquor Licence Act* and its regulations to:
 - provide licensed establishments the option to participate in the "bring-your-own-wine" and "take home the rest" programs. These changes allow patrons to bring commercially-made wine to participating licensed establishments and to remove partially consumed wine from a licensed premise;
 - eliminate the requirement for lids on alcoholic beverages served at stadiums. This requirement represented an additional cost to businesses and did not enhance social responsibility standards;

- allow the Registrar of Alcohol and Gaming to immediately suspend a liquor licence where there is a threat to public safety;
 - double the minimum fines for offences related to liquor and underage persons. The minimum fine for a licensee would increase from \$500 to \$1,000, and for a non-licensee from \$100 to \$200; and
 - create new offences for failing to leave a premise when required to by a police officer, or for returning to a premise the same day after being asked to leave by a police officer.
- As of February 1, 2005, an amendment has been made to the *Liquor Licence Act* and its regulations that,
 - require liquor sales premises licensed under the *Liquor Licence Act*, brew-on-premise facilities, LCBO stores and other retail stores authorized to sell beverage alcohol to post signs warning women that drinking alcohol during pregnancy can cause Fetal Alcohol Spectrum Disorder. The required signs have been posted on AGCO's website in colour and black and white.

PERFORMANCE MEASURES

The 2004/2005 end results for performance goals established for the agency were all on target.

Performance Goal	Performance Measure	2004-2005 Target and Commitment
CONSUMER PROTECTION: Provide for high standards of consumer protection, public safety and business practices.	Strive to be the best jurisdiction in North America for consumer protection and safety.	Appropriate resources were allocated to assist local enforcement with priority gaming and alcohol compliance matters. Overall, 95% of requests from local enforcement agencies were addressed and 100% of high priority concerns were responded to.
CUSTOMER SATISFACTION: Respond to the public's need for efficient service that gives value for money.	Satisfied Customers.	Monitored and assessed 100% of complaints received and took appropriate measures to eliminate systemic and operational problems and satisfactorily resolve 90% of complaints related to service.

FINANCIAL PERFORMANCE

The Alcohol and Gaming Commission of Ontario (AGCO) remits all revenues collected to the government's consolidated revenue account, and operates within a separate budget allocation contained in the Ministry of Consumer and Business Services' printed estimates. For the fiscal year ending March 31, 2005, the AGCO managed all operating expenditures within its budget allocation.

2004/2005 FISCAL YEAR: REVENUES AND EXPENDITURES

	Fiscal Year April 1, 2003 to March 31, 2004	Fiscal Year April 1, 2004 to March 31, 2005
Revenues		
Fees and Levies	\$524,170,000	\$523,648,000
Total	\$524,170,000	\$523,648,000
Expenditures		
Salaries and Benefits	\$33,826,748	\$35,368,058
Other Direct Operating Expenses	\$11,054,628	\$11,188,760
Less Recoveries	(\$5,249,402)	(\$7,042,530)
Total	\$39,631,974	\$39,514,288

Audit

The AGCO is subject to Ministry of Consumer and Business Services review and audit. In addition, the AGCO is subject to Provincial Audit and additional audits that the Minister may require.

APPENDICES

Gaming: Legal Framework

Criminal Code of Canada

The Criminal Code of Canada (the "Code") establishes what types of gaming activities are legal, and the provinces are assigned responsibility for operating, licensing and regulating legal forms of gaming.

Part VII of the *Code* prohibits gaming in general, while Section 207 (1) allows for a number of exceptions to the general prohibition. Specifically, it permits "lottery schemes" provided that they are:

- "Conducted and managed" by the province in accordance with any law enacted by that province;
- "Conducted and managed" by a licensed charitable or religious organization provided that the proceeds of the lottery scheme are used for a charitable or religious purpose; and
- "Conducted and managed" by a licensed board of a fair or exhibition or by an operator of a concession leased by that board.

"Lottery schemes" are defined under the *Code* but do not include: three-card monte, punch board or coin table; book-making, pool selling or the making or recording of bets; and games operated through a computer, video device or slot machine, unless the lottery scheme is managed and conducted by the province (Sec. 207(4)).

Only the government of a province can conduct and manage a lottery scheme involving dice, slot machines or other computer devices.

Gaming Control Act, 1992

The Gaming Control Act, 1992 (formerly the *Gaming Services Act*), which was proclaimed in February of 1993, provides for the regulation of gaming operations, suppliers and gaming assistants/employees of casinos, charity casinos, slot machine facilities and charitable gaming events.

Order-in-Council 2688/93 (as amended)

Order-in-Council 2688/93 (the "OIC") provides that charitable organizations may be licensed by either the Registrar appointed under the *Gaming Control Act, 1992* (the "Registrar") or, depending on the type of charitable gaming event and the value of prizes to be awarded, a municipal council, to conduct and manage gaming events. The OIC outlines terms and conditions that apply to lottery licences. The OIC also provides that the Registrar may attach additional terms and conditions to any licence he or she issues, and that municipal councils may attach terms and conditions to licences they issue provided they do not conflict with those of the Registrar.

In order to qualify for a lottery licence, an organization must have a "charitable object or purpose". Charitable object or purpose is defined at common law and under the OIC as any object or purpose relating to:

- The relief of poverty;
- The advancement of education;
- The advancement of religion; or
- Any other purpose beneficial to the community.

APPENDICES

The AGCO estimates money spent annually by the public on charitable gaming province-wide at approximately \$1.5 billion. Licensed charitable gaming in Ontario benefits thousands of local community charitable organizations. The AGCO estimates that charitable organizations in Ontario raised approximately \$223 million by holding licensed lottery events.

2004 ESTIMATE OF PROVINCE-WIDE CHARITABLE GAMING REVENUES

	Gross Wager	Net Revenues	Charity Profit
Bingos	\$973,000,000	\$206,000,000	\$108,000,000
Break Open Tickets	\$309,000,000	\$103,000,000	\$38,000,000
Raffles	\$239,000,000	\$147,000,000	\$77,000,000
Total	\$1,521,000,000	\$456,000,000	\$223,000,000

Authority for Lottery Licensing

Municipalities and the AGCO have responsibility for issuing lottery licences.

The Order-in-Council provides municipalities with licensing authority for:

- Bingo events, including table board bingo, with prizes of up to \$5,500;
- media bingo events with prizes up to \$5,500;
- break open tickets for local organizations;
- raffles up to \$50,000 in prizes; and
- bazaar lotteries which include: wheels of fortune with a maximum bet of \$2.00, raffles not exceeding \$500, and bingo events up to \$500.

The Registrar of Alcohol and Gaming is the licensing authority for:

- bingo events over \$5,500 in prizes; super jackpot bingo events; progressive bingo game events;
- social gaming events (i.e., table game event held in conjunction with a social event);
- raffles over \$50,000;
- break open tickets sold in conjunction with other gaming events;

- break open tickets sold by organizations with a provincial mandate;
- fairs and exhibitions; and
- lotteries held in unorganized territories.

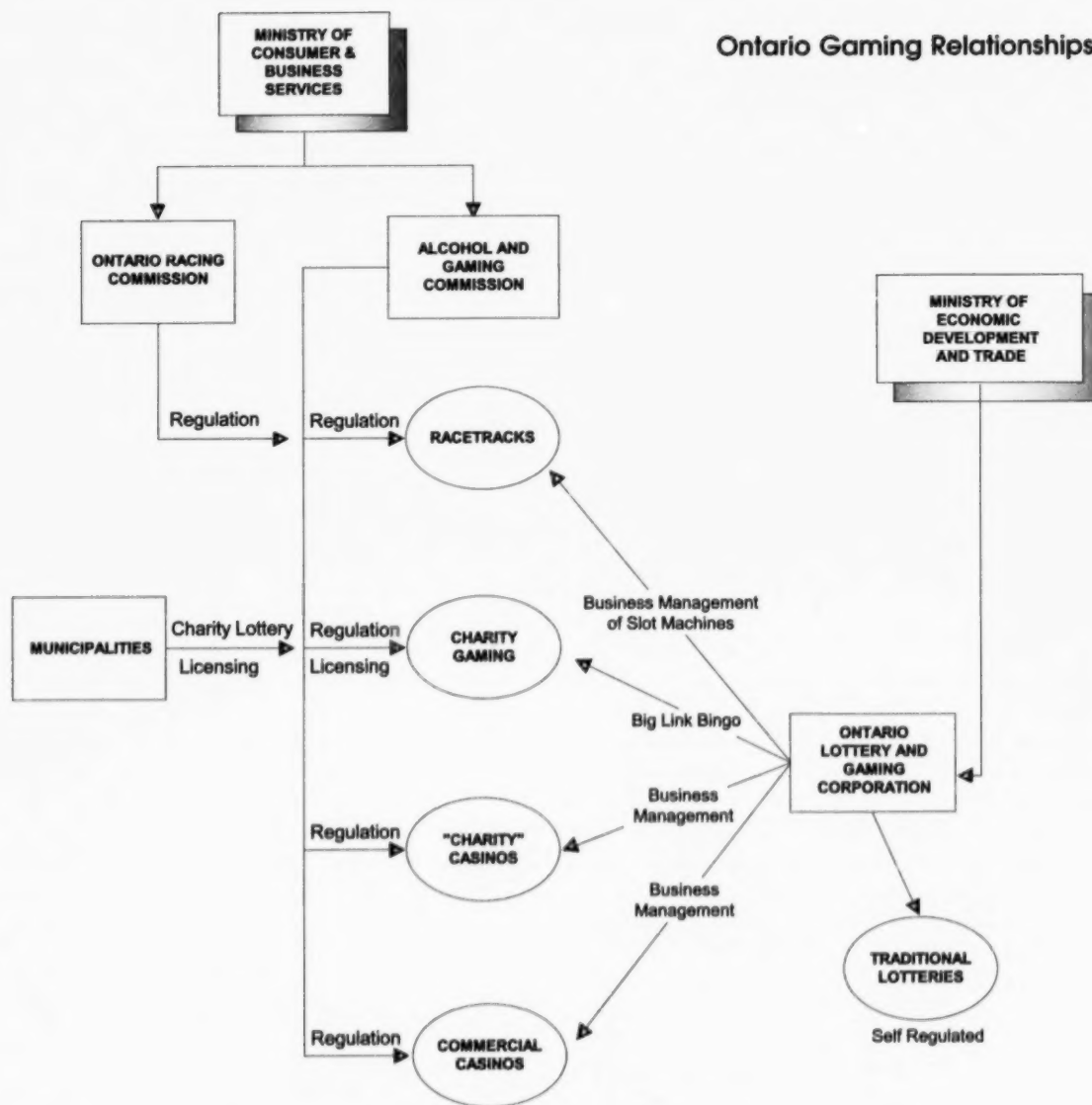
The AGCO establishes the framework for municipalities to exercise their authority by establishing the terms and conditions for each type of licence, providing direction regarding determining eligibility of organizations for licensing, as well as providing assistance with compliance and enforcement. Compliance staff handles many inquiries from municipalities seeking guidance on the interpretation of licensing policies and terms and conditions. In addition, compliance staff provides information and training sessions for municipalities, licensing officers, charities and suppliers.

First Nations Lottery Licensing

In 1998, the government approved a First Nations lottery-licensing framework, which delegates authority comparable to that of municipalities to individual First Nations. An Order-in-Council (OIC) is issued to each participating First Nation. The OIC provides First Nations with authority to issue licences to religious and charitable organizations to conduct lottery schemes.

APPENDICES

Ontario Gaming Relationships



The Alcohol and Gaming Commission of Ontario is responsible for the regulation of casinos, charity casinos and slot machine facilities (i.e., slot operations at racetracks).

In accordance with the *Criminal Code of Canada* and the *Ontario Lottery and Gaming Corporation Act, 1999*, the Ontario Lottery and Gaming Corporation (OLGC) is responsible for the "management and conduct" of the gaming operations at commercial casinos, charity casinos, slot machine

facilities and the linked "Big Link Bingo" game played at charity bingo halls. The OLGC is also responsible for the regulation and business management of all traditional lottery games such as "Super Seven", "6/49" and scratch and win type tickets.

Municipalities and the AGCO have responsibility for issuing lottery licences - the majority of lottery licences are issued by municipalities in the province - primarily to religious and charitable organizations for bingo and break open ticket licences.

APPENDICES

Alcohol: Legal Framework

Liquor Licence Act

The *Liquor Licence Act* establishes the licensing and regulating regime for the sale and service of beverage alcohol in Ontario (except for retail sale to the public by the Liquor Control Board of Ontario).

Various classes of licences and permits are established including:

- licence to sell beverage alcohol;
- licence for brew-on-premise facilities;
- licence for liquor delivery service;
- manufacturers' licence;
- licence to represent a manufacturer of beverage alcohol; and
- special occasion permits for the sale and service of beverage alcohol on special occasions. For example, cash bars at fundraising events, weddings and receptions.

The *Liquor Licence Act* also establishes the basic rules for sale and service of beverage alcohol:

- no sale or service to persons under the age of 19;
- no sale or service to persons who appear to be intoxicated;
- no sale of beverage alcohol before 11:00 a.m. or after 2:00 a.m. (unless otherwise stipulated);
- no sale of illegal beverage alcohol; and
- where beverage alcohol may be consumed (residence, licensed premises, private place).

The *Liquor Licence Act* and regulations provide for an inspection and enforcement regime to ensure that licensees and permit holders are in compliance with the law and regulations relating to the sale and service of beverage alcohol.

Liquor Control Act (Section 3(1)b, e, f, g and 3(2)a)

Effective July 3, 2001, the Alcohol and Gaming Commission of Ontario assumed responsibility from the LCBO for the following:

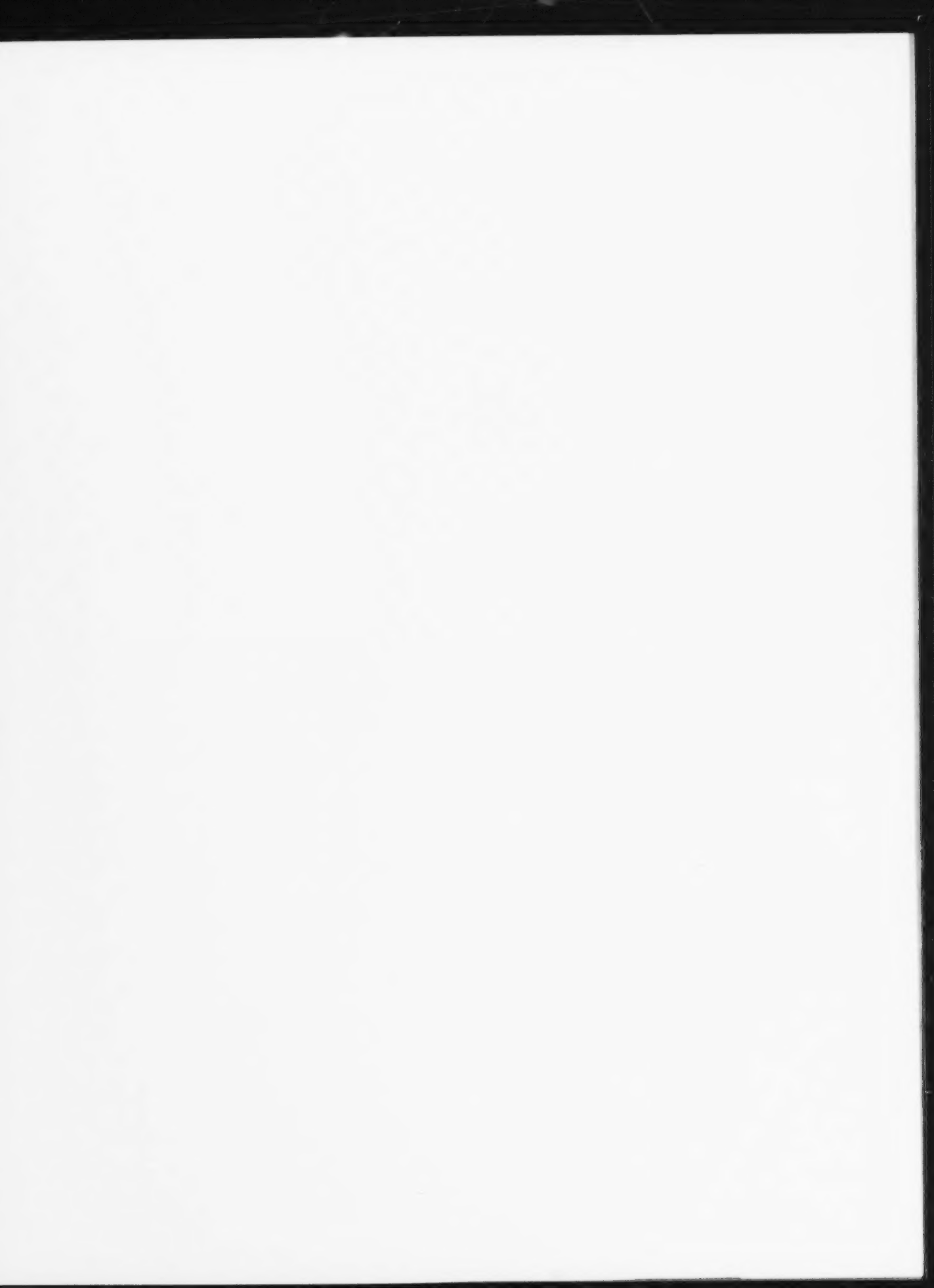
1. To control the delivery of liquor to the public;
2. To authorize manufacturers of beer and spirits and wineries that manufacture Ontario wine to sell their spirits, beer or Ontario wine in stores owned and operated by the manufacturer or winery and to authorize Brewers Retail Inc. to operate stores for the sale of beer to the public;
3. To control and supervise the marketing methods and procedures in stores owned and operated by manufacturers and wineries referred to in number 2;
4. To determine, subject to the *Liquor Licence Act*, the municipalities within which stores owned and operated by manufacturers and wineries referred to in number 2 shall be established or authorized and the location of such stores in municipalities;
5. To establish conditions, subject to any regulation, with respect to authorizations for stores owned and operated by manufacturers and wineries referred to in number 2; and
6. To establish conditions, subject to any regulations, with respect to authorizations granted with respect to the delivery of liquor to the public.

Wine Content and Labelling Act, 2000

The *Wine Content and Labelling Act, 2000* specifies that an Ontario winery may manufacture and sell wine in the province using imported grape or grape products. If an Ontario winery uses imported grapes or grape products in manufacturing its wine, the content of each bottle of wine manufactured by the winery must be no less than 30% Ontario grapes or grape product.

Rapport Annuel 2004-2005

Annual Report



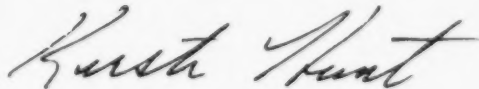
NOTE

DESTINATAIRE : L'honorable Gerry Phillips
Ministre
Ministère des Services gouvernementaux

EXPÉDITRICE : Kirsti Hunt
Présidente par intérim
Commission des alcools et des jeux de
l'Ontario

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel 2004-2005 de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario.

La présidente par intérim,



Kirsti Hunt

TABLE DES MATIÈRES

- 3 Message de la présidente par intérim**
- 4 Message du directeur général**
- 5 Vue d'ensemble et principales activités**
 - Vision
 - Mandat
 - Mission
- 8 Structure organisationnelle**
- 9 Conseil d'administration**
- 11 Vue d'ensemble des opérations 2004-2005**
 - Inscription et délivrance des permis et licences
 - Enquêtes, application des lois et conformité
 - Efficacité des opérations et autres points saillants
- 17 Modifications des lois et règlements**
- 18 Mesures de rendement**
- 19 Résultats financiers**

ANNEXES :

Jeux : **Cadre législatif**
Code criminel du Canada
Loi de 1992 sur la réglementation des jeux
Décret 2688/93 (tel que modifié)
Pouvoir de délivrer des licences de loterie
Liens entre les partenaires dans le secteur des jeux de l'Ontario

Alcools : **Cadre législatif**
Loi sur les permis d'alcool
Loi sur les alcools (alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a)
Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE PAR INTÉRIM

Je suis heureuse de présenter le Rapport annuel 2004-2005 de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario.

J'aimerais tout d'abord remercier tous les membres du conseil de la CAJO des énormes efforts qu'ils ont déployés et de la diligence dont ils ont fait preuve au cours de la dernière année. Chacun d'entre eux a apporté d'importantes contributions lors des réunions mensuelles du conseil, au sein de sous-comités et lors de leurs déplacements aux quatre coins de la province pour la tenue de réunions publiques et de 492 audiences. Grâce à toutes ces contributions, l'année a été très fructueuse et couronnée de succès.

Je désire remercier spécialement **G. R. (Randy) Barber**, qui a été président de la CAJO pendant la majeure partie de la période couverte par le rapport annuel. M. Barber a quitté ses fonctions le 1^{er} mars 2005, après avoir été président pendant trois ans et membre du conseil pendant près de neuf ans. Il a laissé des traces indélébiles d'excellence au sein de nos activités, et nous lui souhaitons beaucoup de succès dans ses nouvelles entreprises.

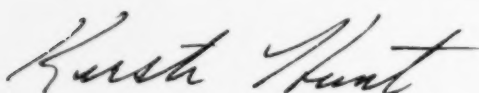
Je profite aussi de l'occasion pour féliciter **Jean Major**, directeur général de la CAJO, et les membres de son personnel de leurs importantes réalisations tant dans le secteur des alcools que des jeux tout au long de l'année.

Le mandat de la CAJO est de réglementer les industries des alcools et des jeux en respectant les principes d'honnêteté et d'intégrité et en veillant à l'intérêt public. La Commission continue de remplir ce mandat en répondant aux besoins de ces industries et en faisant preuve d'équité. Notre objectif est d'améliorer notre rendement dans tous les secteurs s'inscrivant dans le cadre de nos responsabilités au cours des mois et des années à venir, mais nous pouvons être véritablement fiers de ce que la CAJO a accompli jusqu'à présent.

En tant que présidente par intérim de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, il me tarde de collaborer étroitement avec le personnel de gestion et les autres membres du personnel de la Commission pour faire en sorte que l'application réglementaire reste efficace mais équitable, et que nos clients et les intervenants reçoivent un excellent service à la clientèle.

Recevez mes salutations distinguées.

La présidente par intérim,



Kirsti Hunt

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au cours du dernier exercice, de nombreuses initiatives excitantes ont été mises en œuvre au sein de la CAJO. Ces initiatives visaient toutes à mieux servir les intérêts de nos clients et du grand public et à assurer un bon équilibre entre un meilleur choix pour les consommateurs, une plus grande souplesse pour les entreprises, des mesures d'application plus strictes et des mécanismes de formation supplémentaires.

L'initiative dont on a peut-être le plus entendu parler est la mise en œuvre des programmes « **Apportez votre propre vin** » et « **Emportez le reste** ». En règle générale, les consommateurs peuvent désormais apporter du vin commercial aux établissements pourvus d'un permis participants et emporter une bouteille non terminée. On s'attend à ce que plus d'un millier d'établissements pourvus d'un permis admissibles optent de participer à ces programmes, qui offrent une plus grande souplesse tant pour les consommateurs que pour l'industrie de l'accueil.

Tandis que ces modifications faisaient la une, le 1^{er} février 2005, on a imposé de nouvelles exigences concernant des affiches sur l'alcoolisation foetale. Ce syndrome décrit les anomalies congénitales et les handicaps découlant de la consommation d'alcool pendant la grossesse. L'initiative liée à ce syndrome, mieux connue sous le nom de **Loi de Sandy de 2004**, exige que tous les établissements pourvus d'un permis où de l'alcool est vendu ou servi affichent un avis concernant l'alcoolisation foetale.

Parmi les autres importantes mesures prises au cours de la dernière année, mentionnons les suivantes : on a doublé les amendes minimums pour les infractions liées à l'alcool et aux personnes n'ayant pas l'âge légal d'en consommer, on a autorisé le registrateur à suspendre sur-le-champ un permis d'alcool en cas de risques pour la sécurité publique et on a déterminé que le fait de ne pas quitter les lieux à la demande d'un agent de police constituait désormais une infraction.

La CAJO continue à mettre l'accent sur ses activités quotidiennes. La Section de l'application des lois régissant les alcools a effectué plus de 22 700 inspections d'établissements vendant de l'alcool cette année, 106 permis ont été révoqués et 310 ont été suspendus. En outre, nous maintenons des liens étroits avec les organismes locaux d'application des lois, à des fins de coordination et de coopération, dans le cadre des Opérations policières conjuguées, en ciblant les districts à risques élevés et les établissements posant des problèmes.

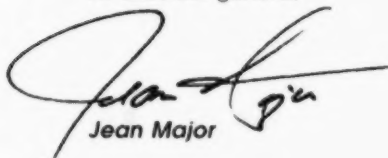
Pour ce qui est du secteur des jeux, la CAJO a travaillé en étroite collaboration avec les intervenants en vue de renforcer la compétitivité du secteur des jeux à des fins de bienfaisance, particulièrement en ce qui a trait aux billets à fenêtres. Dans le cadre d'un partenariat avec l'industrie des billets à fenêtres et les organismes de bienfaisance, nous avons réussi à adopter un large éventail de mesures visant à alléger certaines des pressions exercées sur ce secteur.

Quant au volet commercial du secteur des jeux, plus de 33 600 dispositifs de jeux électroniques ont été mis à l'essai au **laboratoire des jeux électroniques**. Ce laboratoire, qui était à l'extérieur des bureaux centraux de la CAJO, a été déménagé dans ces bureaux afin de rationaliser le processus d'approbation et de réduire les délais pour les clients.

Je désire remercier le conseil de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario de son aide et sa coopération au cours de l'exercice. Je remercie également les membres du personnel de gestion et les autres employés de leur dévouement et de leur travail exemplaire tout au long de l'année.

Recevez mes salutations distinguées.

Le directeur général,



Jean Major

VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES ACTIVITÉS

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est un organisme de réglementation qui a été établi le 23 février 1998 en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*. La CAJO assume aussi des fonctions décisionnelles. Son conseil d'administration entend des appels et tient des audiences disciplinaires en vertu des lois pertinentes, ainsi que des audiences publiques.

Notre vision

Être un chef de file dans les secteurs des alcools et des jeux grâce à une réglementation et des services efficaces, qui sont équitables, qui répondent aux besoins et qui servent l'intérêt public dans son ensemble.

Notre mandat

Réglementer les secteurs des alcools et des jeux en respectant les principes d'honnêteté et d'intégrité tout en veillant à l'intérêt public.

Notre mission

La CAJO s'engage à mener ses activités de façon à répondre aux critères suivants :

- Élaborer et mettre en oeuvre des politiques et des procédures équitables et veiller à leur application.
- Établir un cadre de mesures de contrôle réglementaires essentielles pour veiller à l'intérêt public qui sont sensibles à la viabilité économique des industries des alcools et des jeux.
- Répondre aux besoins des clients et des intervenants.
- Sensibiliser les clients et les intervenants et établir des partenariats.
- Créer un milieu de travail qui respecte et valorise les contributions des employés de la CAJO et qui leur donne la chance de se réaliser sur le plan professionnel.

Principales activités :

La CAJO est chargée de veiller à l'application :

- de la *Loi sur les permis d'alcool*;
- de la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin*;
- de la *Loi sur les alcools* (alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a);
- de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*;
- du Décret 2688/93 sur la délivrance de licences de loterie (tel que modifié).

Les activités de base suivantes sont liées à l'application de ces lois et du décret :

Réglementation des secteurs des alcools et des jeux

- Délivrer des permis aux établissements de l'Ontario qui vendent ou servent des boissons alcoolisées, aux services de livraison d'alcool, aux fabricants d'alcool ainsi qu'à leurs agents et aux agents de fabricants étrangers, et aux centres de brassage libre-service, et réglementer ces établissements et ces personnes; administrer le programme des permis de circonstance, délivrés par l'entremise des magasins désignés de la Régie des alcools de l'Ontario.
- Autoriser l'établissement de magasins de détail de fabricants, notamment les magasins d'un établissement vinicole, sur les lieux de fabrication ou à un autre emplacement, d'une distillerie ou d'une brasserie, sur les lieux de fabrication, et de magasins Brewers Retail Inc. (« The Beer Store »).
- Inscrire les fournisseurs commerciaux et les employés des activités de jeu de bienfaisance, des casinos commerciaux, des casinos de bienfaisance et des salles de machines à sous dans des hippodromes.
- Administrer le cadre de réglementation qui régit la délivrance des licences de loterie de bienfaisance (p. ex., bingos, tombolas et billets à fenêtres).
- Délivrer des licences à l'égard des jeux de hasard organisés dans le cadre de foires et d'expositions.
- Approuver les règles du jeu ou les changements aux règles du jeu en ce qui a trait aux jeux de hasard mis sur pied et administrés par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario.
- Interdire à certaines personnes l'accès aux établissements de jeu dans la province de l'Ontario en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et des règlements y afférents.

Enquête, inspection et surveillance

- Inspecter et surveiller les établissements pourvus d'un permis d'alcool afin de s'assurer qu'ils respectent la *Loi sur les permis d'alcool* et les règlements y afférents.

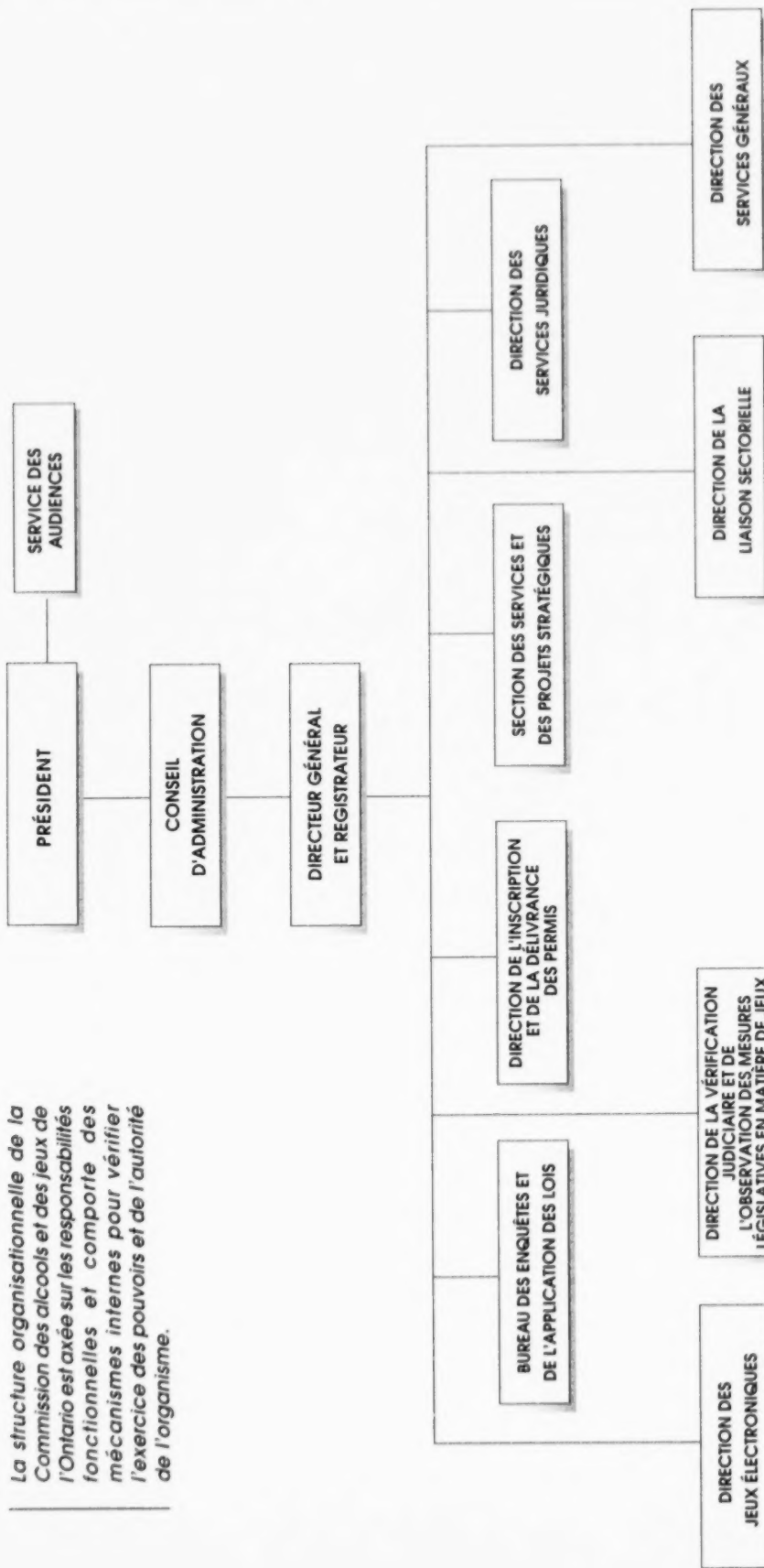
- Inspecter et surveiller les casinos commerciaux, les casinos de bienfaisance, les machines à sous dans les hippodromes et les activités ou les installations de jeu de bienfaisance pour veiller à ce que la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, ses règlements et les exigences liées à la délivrance des licences et aux inscriptions soient respectés.
- Effectuer des enquêtes sur les antécédents de personnes et d'entreprises désirant s'inscrire et obtenir un permis ou une licence en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* ou de la *Loi sur les permis d'alcool*.
- Faire en sorte que les services policiers soient présents aux casinos commerciaux et de bienfaisance ainsi que dans les locaux où se trouvent les machines à sous dans les hippodromes.
- Effectuer la vérification d'entreprises inscrites et titulaires d'un permis ou d'une licence en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* ou de la *Loi sur les permis d'alcool*.
- Approuver et surveiller les systèmes de contrôle internes, les systèmes de surveillance et de sécurité et tout autre système servant au fonctionnement des casinos commerciaux, des casinos de bienfaisance et des machines à sous dans les hippodromes afin de s'assurer qu'ils sont conformes à toutes les exigences réglementaires.
- Mettre à l'essai les machines à sous et les systèmes de jeux, les approuver et les inspecter.

Tenue d'audiences

- Tenir des audiences à l'égard de mesures disciplinaires proposées en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.
- Tenir des audiences concernant le refus du registrateur de procéder à une inscription ou de délivrer un permis ou une licence en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.
- Tenir des audiences à l'égard d'ordonnances exécutoires et des audiences concernant le refus de l'autorité vinicole d'accorder une autorisation ou de suspendre, de révoquer ou de renouveler une autorisation d'utiliser les termes, les descriptions et les désignations établis par cette autorité en vertu de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*.
- Tenir des audiences publiques pour déterminer s'il y a lieu de délivrer ou de révoquer un permis d'alcool ou d'ajouter des lieux à un permis existant lorsqu'un avis public concernant une demande de permis ou de modification d'un permis existant a suscité des objections de la part du public.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario est axée sur les responsabilités fonctionnelles et comporte des mécanismes internes pour vérifier l'exercice des pouvoirs et de l'autorité de l'organisme.



La CAJO est constituée en société sans capital-actions en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*. Cette loi prévoit également que la CAJO doit avoir un conseil d'administration d'au moins cinq (5) membres. Ces membres sont nommés par décret par le lieutenant-gouverneur pour un mandat maximum de trois ans, qui peut être renouvelé.

Président à temps plein par intérim :	Kirsti Hunt , Bilingue (présidente par intérim : mars 2005 à octobre 2005, membre du conseil depuis avril 1997)
Président à temps plein :	G.R. (Randy) Barber , (février 1997 à mars 2005)
Vice-présidents à temps partiel :	Elaine Kierans , Bilingue (mai 1998 à mai 2004) Joel Kuchar , (février 1997 à septembre 2004)
Membre à temps plein :	Allan Higdon , (mars 2005 à mars 2008)
Membres à temps partiel :	Dianne M. Axmith , (avril 2003 à avril 2006) Jo-Anne Best , (juin 2001 à juin 2004) Beryl Ford , (septembre 2004 à septembre 2006) Brian Ford , (septembre 2004 à septembre 2006) John M. Johnson , (avril 2003 à mai 2005) Lorraine LeBlanc , (mars 2005 à mai 2005) Patricia E. McQuaid , (avril 2003 à avril 2006) Eleanor Meslin , (novembre 2000 à février 2008) Vaughan Minor , (avril 1998 à avril 2004) Bruce R.H. Monteith , (avril 2003 à avril 2006) Jerry J. Moskaluk , (avril 2003 à avril 2005) R. T. (Ted) Salci , (septembre 2001 à avril 2004)

* La liste des membres du conseil d'administration ci-dessus porte sur la période allant du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005.

En plus de remplir son rôle en matière de gouvernance, le conseil tient les audiences concernant des appels ou des mesures disciplinaires exigées en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et rend les décisions qui s'imposent. Le conseil tient aussi des audiences publiques visant à revoir des demandes de permis d'alcool ou d'ajout à des locaux pourvus d'un permis lorsque des objections ont été déposées par écrit à cet égard. Il tient aussi des audiences à l'égard d'ordonnances exécutoires et des audiences concernant le refus de l'autorité vinicole d'accorder une autorisation ou de suspendre, de révoquer ou de renouveler une autorisation d'utiliser les termes, les descriptions et les désignations établis par cette autorité en vertu de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*.

AUDIENCES

Audiences relatives aux alcools pendant l'exercice	2003-2004	2004-2005
---	------------------	------------------

Objet de l'audience en fonction du genre d'avis de proposition émis par le registrateur des alcools et des jeux

• Révision de demande	44	48
• Révocation	128	106
• Suspension	472	310
• Refus de céder/renouveler	15	19
• Conditions retirées	5	9
• Conditions imposées	1	0
• Autres (y compris locaux non admissibles)	2	0

Nombre total d'audiences (N'englobe pas les audiences qui ont été ajournées, qui se sont poursuivies après le 31 mars 2005 ou les audiences qui ont été tenues mais pour lesquelles une décision n'a pas été rendue.)

667	492
------------	------------

Le nombre total d'audiences tenues au cours de l'exercice a diminué de 26 % par rapport à l'année précédente en raison soit du manque de membres du conseil soit de la disponibilité de ces derniers à présider les audiences.)

Autre mode de règlement des différends relatifs aux alcools pendant l'exercice	2003-2004	2004-2005
---	------------------	------------------

Nombre de réunions publiques tenues	96	45
-------------------------------------	----	----

Audiences relatives aux jeux pendant l'exercice	2003-2004	2004-2005
--	------------------	------------------

Nombre total d'audiences	14	24
--------------------------	----	----

VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS 2004-2005

Inscription et délivrance des permis et licences

Nombre de permis d'alcool et de permis de circonstance délivrés

Le nombre total de publicités de boissons alcoolisées revues a diminué de 33 p. 100 par rapport à l'année précédente en raison des mesures de rationalisation qui ont été prises. On a préparé un modèle d'annonce publicitaire qui permet aux exploitants d'un centre de brassage libre-service de changer le prix et la variété de raisins de l'annonce sans avoir à faire approuver au préalable ces changements.

<i>Exercice</i>	2003-2004	2004-2005
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	17 095	16 906
Centres de brassage libre-service	610	627
Services de livraison d'alcool	340	374
Fabricants	170	182
Représentants de fabricants	557	613
Total	18 772	18 702
Examens de publicités de boissons alcoolisées	233	156
Permis de circonstance délivrés	65 633	65 468

Licences de loterie délivrées par la CAJO

Au total, 2 549 licences de loterie ont été délivrées par la CAJO à des organismes religieux ou de bienfaisance admissibles pour la mise sur pied et l'administration d'activités de jeu, notamment des bingos, des billets à fenêtres et des tombolas. Le nombre total de licences de loterie délivrées représente une diminution approximative de 2 p. 100 comparativement aux chiffres de l'exercice précédent en raison surtout du nombre moins élevé de licences délivrées par la CAJO pour des activités de jeu à des fins de bienfaisance. Le secteur des jeux à des fins de bienfaisance fait toujours face à la concurrence et à des restrictions provenant de différentes sources, dont le *Code criminel* du Canada, l'évolution démographique, les progrès technologiques et les autres produits de jeu.

<i>Exercice</i>	2003-2004*	2004-2005*
Bingos	1 894	1 898
Billets à fenêtres	463	431
Tombolas	156	148
Activités de jeu à caractère social	94	72
Total	2 607	2 549

*Les municipalités délivrent la plupart des licences de loterie.

VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS 2004-2005

Nombre de personnes inscrites aux fins des jeux dans la province

La diminution d'environ 8 p. 100 du nombre d'inscriptions pour des jeux à des fins de bienfaisance par rapport à l'exercice précédent est attribuable au milieu des jeux en Ontario. Comme cela a été mentionné auparavant, les activités de jeu à des fins de bienfaisance continuent à faire face à une forte concurrence et sont soumises à des restrictions provenant de diverses sources.

Exercice	2003-2004	2004-2005
JEUX À DES FINS DE BIENFAISANCE		
Exploitants de salles de bingo	125	118
Fournisseurs ou fabricants de matériel de jeu et fournisseurs de services relatifs aux jeux	123	117
Vendeurs de billets à fenêtres	5 713	5 328
Préposés au jeu	3 659	3 310
Total partiel	9 620	8 873
CASINOS ET INSTALLATIONS DE MACHINES À SOUS		
Fournisseurs - jeu	2 871	2 824
Employés - jeu	19 011	19 149
Total partiel	21 882	21 973
Total	31 502	30 846

Enquêtes, application des lois et conformité

11 000 cas

Les unités de l'application des lois dans les casinos de la CAJO ont fait enquête sur quelque 11 800 cas relatifs à des casinos commerciaux, des casinos de bienfaisance et des salles de machines à sous dans des hippodromes pendant l'exercice, en plus d'aider les services policiers locaux dans des enquêtes sans rapport avec le jeu.

Niagara Fallsview
Casino Resort

Tout en maintenant les niveaux de services offerts aux 25 installations de jeu de l'Ontario et en assurant le contrôle réglementaire de celles-ci, les membres du personnel de la CAJO ont effectué des inspections préalables à l'ouverture du Niagara Fallsview Casino Resort, les plus vastes installations de jeu en Ontario.

Les casinos commerciaux, les casinos de bienfaisance et les machines à sous dans les hippodromes sont assujettis à des exigences réglementaires et sont surveillés par la CAJO afin que les membres du public puissent être confiants que les installations de jeu sont exploitées avec honnêteté et intégrité. Ces

VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS 2004-2005

exigences comprennent l'inscription des fournisseurs et des employés et l'approbation des règles du jeu, du matériel de jeu, des systèmes de gestion des jeux, des machines à sous, des jetons, des systèmes de contrôle interne, des systèmes de surveillance et de sécurité, du crédit, de la tenue de registres et de l'enregistrement des importantes opérations au comptant.

**42 900 inspections
liées aux jeux
électroniques**

Plus de 42 900 dispositifs de jeu électroniques, y compris des machines à sous, ont été inspectés au cours de l'exercice sans interrompre les activités quotidiennes des installations de jeu. Tout le matériel de jeu électronique doit être mis à l'essai, approuvé et inspecté avant d'être mis en activité pour veiller à ce qu'il ne permette pas la fraude et qu'il se conforme aux normes acceptables liées au hasard, ainsi qu'aux exigences relatives au matériel et aux logiciels.

La CAJO a des préposés aux jeux électroniques dans les casinos, qui sont chargés de vérifier le nouveau matériel de jeu électronique, d'effectuer des vérifications aléatoires du matériel de jeu électronique approuvé et de procéder à des vérifications lorsque des personnes gagnent 30 000 \$ ou plus à l'aide d'une machine à sous.

**22 700 inspections
liées aux alcools**

La Section de l'application des lois régissant les alcools travaille toujours avec les organismes locaux d'application des lois à des projets conjoints ciblant les installations présentant les plus hauts risques et les établissements posant des problèmes, qui sont repérés en collaboration avec les autorités locales. De plus, au cours de l'exercice, on a effectué plus de 22 700 inspections d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool.

**1 130 avis de
proposition**

Grâce aux efforts soutenus de la Section de l'application des lois régissant les alcools, conjugués à ceux de la Direction de l'inscription et de la délivrance des permis et des Services juridiques, plus de 1 130 avis de proposition de revoir, de suspendre ou de révoquer un permis d'alcool ont été émis au cours de l'exercice 2004-2005.

ÉTABLISSEMENTS DE JEU EN ONTARIO

Casinos de bienfaisance	N ^o de machines à sous	N ^o de tables	Endroit	Ouverture au public
Brantford Charity Casino	452	55	Brantford	19 nov. 1999
Great Blue Heron Charity Casino	432	50	Port Perry	5 mai 2000
Point Edward Charity Casino	452	37	Point Edward	20 avril 2000
Sault Ste. Marie Charity Casino	451	16	Sault Ste. Marie	23 mai 1999
Thousand Island Charity Casino	452	18	Gananoque	22 juin 2002
Thunder Bay Charity Casino	448	17	Thunder Bay	30 août 2000

VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS 2004-2005

Casinos commerciaux	N ^{bre} de machines à sous	N ^{bre} de tables	Endroit	Ouverture au public
Casino Niagara	2 738	138	Niagara Falls	9 déc. 1996
*Niagara Fallsview Casino Resort	3 000	150	Niagara Falls	8 juin 2004
Casino Rama	2 347	116	Orillia	31 juillet 1996
Casino Windsor	3 288	108	Windsor	Provis. : mai 1994 Permanent : 29 juillet 1998

*Nouvel établissement de jeu

Machines à sous dans les hippodromes	N ^{bre} de machines à sous	Endroit	Ouverture au public
Clinton Raceway	100	Clinton	26 août 2000
Dresden Raceway	100	Dresden	20 avril 2001
Flamboro Downs	752	Dundas	13 oct. 2000
Fort Erie Racetrack	1 206	Fort Erie	11 sept. 1999
Georgian Downs	401	Barrie	29 nov. 2001
Grand River Raceway	200	Elora	6 déc. 2003
Hanover Raceway	100	Hanover	21 février 2001
Hiawatha Horse Park	452	Sarnia	10 mai 1999
Kawartha Downs Raceway	380	Peterborough	24 nov. 1999
Mohawk Raceway	750	Milton	12 août 1999
Rideau Carleton Raceway	1 250	Ottawa	18 février 2000
Sudbury Downs Raceway	331	Sudbury	28 nov. 1999
Western Fair	750	London	30 sept. 1999
Windsor Raceway	750	Windsor	18 déc. 1998
Woodbine Raceway	1 710	Toronto	29 mars 2000
Woodstock Raceway	100	Woodstock	22 juin 2001

Efficacité des opérations et autres points saillants

En tant qu'organisme de réglementation des industries des alcools et des jeux, la CAJO s'efforce d'être équitable, de s'adapter aux besoins et d'axer ses activités sur le service à la clientèle. Il faut miser principalement sur l'éducation et la sensibilisation pour favoriser la conformité au sein des industries des alcools et des jeux à l'échelle de la province. La CAJO continue de travailler de façon proactive avec les titulaires de permis d'alcool et les personnes inscrites du secteur des jeux pour établir des normes élevées pour le marché et les inciter à se conformer de façon volontaire.

Inspections liées aux alcools

La CAJO continue de renforcer la coordination avec les autres organismes provinciaux et locaux pour l'application des lois liées aux alcools. Dans le cadre des efforts déployés par la CAJO pour faire appliquer les lois par les établissements pourvus d'un permis où s'exercent des activités illégales et pour favoriser une meilleure coordination avec les autres organismes provinciaux et locaux, les membres du personnel chargés de l'application des lois ont reçu une formation pour qu'ils acquièrent les connaissances et l'expertise nécessaires en raison de l'évolution du milieu, et des programmes de formation ont été élaborés pour les organismes locaux d'application des lois liées aux alcools.

Système d'inspection et de rapport pour l'application des lois liées aux alcools

En décembre 2003, on a instauré un système d'inspection et de rapport pour l'application des lois liées aux alcools. Ce système a pour but de faciliter et d'accélérer les inspections ciblées et effectuées au hasard des établissements pourvus d'un permis ainsi que d'améliorer la qualité et l'examen des inspections tout en diminuant le temps nécessaire pour préparer un rapport par la suite. Ainsi, au lieu de se servir de documents sur papier pour effectuer les inspections et préparer leurs rapports, les inspecteurs utilisent un appareil électronique portatif.

Après un an d'usage, cet appareil a permis à la CAJO d'accroître sa productivité en matière d'application des lois. Le nombre de rapports soumis par les inspecteurs des alcools à l'aide de l'appareil a augmenté de 24 p. 100 par rapport à ce qu'il était lorsqu'ils utilisaient des documents sur papier. Le nouveau système s'est aussi avéré efficient car il évite d'utiliser environ un demi-million de feuilles de papier par année.

Vérification judiciaire et observation des mesures législatives en matière de jeux

La Direction de la vérification judiciaire et de l'observation des mesures législatives en matière de jeux supervise les systèmes de contrôle interne grâce à des inspections et des vérifications effectuées régulièrement pour s'assurer de l'observation des mesures législatives aux 25 établissements de jeu de la province. Les normes de contrôle sont indiquées dans les manuels de contrôle interne préparés par chaque exploitant. Les inspecteurs de la CAJO vérifient régulièrement l'observation des mesures législatives d'un exploitant à l'aide de son propre manuel. Au cours de l'année, la Direction a travaillé en étroite collaboration avec la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (SLJO) en vue de fusionner et de mettre à jour ses manuels de contrôle interne. Auparavant, la SLJO avait deux manuels : l'un d'eux régissait les machines à sous dans les hippodromes et l'autre, les casinos de bienfaisance. La CAJO a fourni des recommandations détaillées sur la façon de réunir les documents afin que les mesures de contrôle opérationnel nécessaires soient en place.

Approbations du matériel et des systèmes de jeu électroniques

Le marché des jeux continue à subir des changements car les demandes des consommateurs et la concurrence dans les collectivités frontalières continuent de s'accroître. Les exploitants des casinos et des salles de machines à sous dans les hippodromes font face à de plus en plus de défis car on se livre une concurrence féroce pour obtenir les dollars consacrés aux loisirs, notamment dans les localités frontalières. La CAJO doit continuer de s'adapter à la demande croissante de demandes de mise à l'essai et d'approbation de nouveau matériel de jeu et de systèmes de gestion des jeux. Le laboratoire des jeux électroniques, qui était à l'extérieur des bureaux centraux de la CAJO, a été déménagé et fait désormais partie de la Direction des jeux électroniques. Cela permettra de rationaliser le processus d'approbation et de réduire les délais pour les clients, améliorant ainsi les services qui leur sont dispensés. De plus, en ayant le laboratoire au sein de son organisation, la CAJO pourra acquérir sa propre expertise et améliorer la formation des membres du personnel travaillant sur le terrain, renforçant ainsi les pratiques relatives à l'observation des lois nécessaires en raison de la complexité croissante des nouvelles technologies de jeu.

Jeux à des fins de bienfaisance

La CAJO a continué de collaborer avec les groupes d'intervenants des domaines des bingos et des billets à fenêtres afin d'aider le secteur des jeux à des fins de bienfaisance à rester viable dans un milieu complexe et concurrentiel. Les groupes sont composés de représentants d'organismes de bienfaisance et d'associations de l'industrie. Les deux groupes ont proposé des initiatives visant à assouplir le cadre de réglementation des jeux à des fins de bienfaisance pour les bingos et les billets à fenêtres et ont contribué à l'établissement de nouvelles options pour l'industrie des jeux à des fins de bienfaisance pour les années à venir.

Au cours du dernier exercice, on a mis particulièrement l'accent sur le segment des billets à fenêtres de l'industrie des jeux à des fins de bienfaisance. Le groupe a décelé des possibilités de mettre à l'essai les changements proposés sur le marché afin de déterminer s'ils réussiraient à ralentir la baisse des ventes de billets à fenêtres et même à les accroître. On a ainsi pris les initiatives suivantes dans le cadre de projets pilotes contrôlés aux points de vente au détail de tierces parties, dans des salles de bingo et dans les établissements appartenant à des organismes de bienfaisance : de nouveaux genres de produits ont été lancés, de nouveaux systèmes de prix à attribuer selon un pourcentage ont été mis sur pied, le modèle de délivrance des licences et les modalités ont été modifiés. Les données recueillies au cours d'une période de huit mois ont permis de constater une augmentation des ventes.

Au cours de cette même période, d'autres progrès ont été réalisés par l'entremise du fonds pour l'amélioration des billets à fenêtres. Ce fonds a été établi grâce à des contributions de membres, et le comité de gestion compte des représentants de tous les segments de l'industrie. Ce fonds a permis de lancer une initiative visant à faire connaître la marque des billets à fenêtres sur le marché ontarien en vue de rehausser la connaissance du produit, ainsi que sa commercialisation et sa promotion. Dans le cadre de cette initiative, on a effectué des travaux de recherche qualitative auprès des clients. Les résultats de ces travaux sont accessibles aux membres de l'industrie, qui pourront s'en inspirer pour prendre des décisions judicieuses pour continuer de faire progresser l'industrie.

En vue de favoriser la souplesse et l'innovation au sein de l'industrie des billets à fenêtres, le registrateur a annoncé que des changements seraient apportés quant à l'accessibilité au produit. Ce changement préparera la voie pour un marché plus diversifié et plus compétitif.

tout en conservant les mesures de contrôle nécessaires pour assurer l'intégrité du produit. Les titulaires de licences bénéficieront de ce changement à compter de mai 2005.

Au cours de cette période, le secteur des bingos a aussi progressé. On continue de recevoir des demandes visant à modifier la formule de jeux existants et à lancer de nouvelles initiatives. Ces demandes sont évaluées et mises en oeuvre au moment voulu. L'industrie, quant à elle, a adopté une approche plus stratégique à l'égard des changements en procédant à des consultations et en collaborant de façon permanente avec les intervenants.

Service à la clientèle

Dans le cadre de notre programme de prestation des services, les membres du personnel de la CAJO continuent de dispenser des services personnels aux clients par l'entremise de notre unité de service à la clientèle. Au cours de l'exercice 2004-2005, les employés de cette unité ont aidé plus de 97 700 personnes à se procurer un permis ou une licence ou à s'inscrire et ont répondu à plus de 13 700 personnes à la réception du bureau central de la CAJO. En outre, plus de 35 500 clients ont pu se servir aisément de notre système intégré de messages téléphoniques enregistrés.

Relations avec les médias

Au cours de l'exercice 2004-2005, la CAJO a répondu à plus de 580 demandes de renseignements des médias, soit une augmentation de 43 p. 100 par rapport aux 406 demandes reçues au cours de l'exercice précédent. Cette hausse considérable a découlé principalement de l'intérêt suscité par les programmes « Apportez votre propre vin » et « Emportez le reste ».

Site Web de la CAJO

La CAJO s'est engagée à fournir des renseignements exacts et à jour à ses clients. Ainsi, depuis le lancement du site Web, on y a apporté quelque 100 modifications en moyenne chaque année.

Le site Web de la CAJO permet aux clients et au grand public d'accéder facilement et au moment voulu à des renseignements sur les politiques relatives aux alcools et aux jeux administrées par la CAJO. Il renferme toutes les formules de demande d'inscription et de permis et licence, les guides d'instructions, ainsi que les publications, les rapports annuels et les bulletins de la CAJO. Le site de la CAJO se trouve à www.agco.on.ca.

MODIFICATIONS DES LOIS ET RÈGLEMENTS

La CAJO continue de travailler avec des membres du personnel du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises en vue d'apporter des modifications à la *Loi sur les permis d'alcool*, la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin*, ainsi qu'aux règlements y afférents. Ainsi, les modifications suivantes ont été approuvées par le gouvernement pour l'exercice 2004-2005 :

- Le 24 janvier 2005, les modifications suivantes ont été apportées à la *Loi sur les permis d'alcool* et aux règlements y afférents en vue :
 - de donner la possibilité aux établissements pourvus d'un permis de participer aux programmes « Apportez votre propre vin » et « Emportez le reste ». Grâce

à ces modifications, les clients sont autorisés à apporter du vin commercial à des établissements pourvus d'un permis participants et d'emporter avec eux une bouteille de vin non terminée;

- d'éliminer l'exigence de mettre un couvercle sur les boissons alcoolisées servies dans les stades. Cette exigence augmentait les coûts pour les entreprises et ne rehaussait pas les normes de responsabilité sociale;
 - d'autoriser le registrateur des alcools et des jeux à suspendre sur-le-champ un permis d'alcool en cas de risque pour la sécurité publique;
 - de doubler les amendes minimums pour les infractions liées à l'alcool et aux personnes n'ayant pas l'âge légal d'en consommer. Les amendes minimums imposées à la ou au titulaire du permis passeraient ainsi de 500 \$ à 1 000 \$ tandis que celles imposées aux non-titulaires d'un permis passeraient de 100 \$ à 200 \$;
 - de décréter que le fait de ne pas quitter les lieux à la demande d'un agent de police ou de revenir sur les lieux le jour même où un agent de police a demandé qu'on les quitte constitue une infraction.
- Le 1^{er} février 2005, une modification a été apportée à la *Loi sur les permis d'alcool* et aux règlements y afférents en vue :
- d'exiger que tous les établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*, les centres de brassage libre-service, les magasins de la LCBO et d'autres magasins de détail autorisés à vendre de l'alcool posent une affiche concernant les risques que la consommation d'alcool pendant la grossesse cause l'alcoolisation fœtale. Les affiches en couleurs et en noir et blanc se trouvent sur le site Web de la CAJO.

MESURES DE RENDEMENT

Les objectifs de rendement fixés par l'organisme pour 2004-2005 ont tous été atteints.

Buts quant au rendement	Mesure de rendement	Objectifs et engagements pour 2004-2005
PROTECTION DES CONSOMMATEURS : Respecter des normes élevées quant à la protection des consommateurs, à la sécurité publique et aux pratiques commerciales.	Viser à être le meilleur territoire en Amérique du Nord en matière de protection des consommateurs et de sécurité.	On a affecté les ressources appropriées pour aider à l'application des mesures législatives à l'échelle locale en accordant la priorité aux questions de conformité liées aux jeux et aux alcools. On a donné suite à plus de 95 % des demandes présentées par les organismes locaux d'exécution des lois et à 100 % des demandes touchant des questions prioritaires.
SATISFACTION DES CLIENTS : Comblent le besoin du public d'obtenir des services efficaces constituant un bon rapport qualité-prix.	Clients satisfaits.	On a surveillé et évalué 100 % des plaintes reçues et pris les mesures appropriées pour éliminer les problèmes systémiques et de fonctionnement, et donné suite de façon satisfaisante à 90 % des plaintes liées au service.

RÉSULTATS FINANCIERS

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) dépose au Trésor du gouvernement tous les revenus qu'elle perçoit et assume ses frais de fonctionnement à partir d'une enveloppe budgétaire séparée qui fait partie du budget des dépenses du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises. Au cours de l'exercice prenant fin le 31 mars 2005, la CAJO a assumé tous ses frais de fonctionnement dans les limites de son enveloppe budgétaire.

REVENUS ET CHARGES POUR L'EXERCICE 2004-2005

	Exercice 1 ^{er} avril 2003 au 31 mars 2004	Exercice 1 ^{er} avril 2004 au 31 mars 2005
Revenus		
Droits	524 170 000 \$	523 648 000 \$
Total	524 170 000 \$	523 648 000 \$
Charges		
Salaires et avantages sociaux	33 826 748 \$	35 368 058 \$
Autres charges directes de fonctionnement	11 054 628 \$	11 188 760 \$
Moins les recouvrements	(5 249 402 \$)	(7 042 530 \$)
Total	39 631 974 \$	39 514 288 \$

Vérification

La CAJO est assujettie à l'examen et à la vérification du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises. En outre, la Commission est assujettie à la vérification provinciale et à toute autre vérification jugée nécessaire par le ministre.

Jeux : Cadre législatif**Code criminel du Canada**

Le *Code criminel* du Canada (le Code) définit les types de jeu qui sont légaux et confie aux provinces la responsabilité de l'exploitation et de la réglementation des formes légales de jeu ainsi que de la délivrance de licences à leur égard.

La partie VII du Code interdit le jeu en général, mais le paragraphe 207 (1) prévoit un certain nombre d'exceptions. Il autorise en particulier les loteries à condition qu'elles soient :

- « mises sur pied et exploitées » par la province, en conformité avec la législation de la province;
- « mises sur pied et exploitées » par un organisme de charité ou un organisme religieux en vertu d'une licence, pourvu que le produit de la loterie soit utilisé à des fins charitables ou religieuses;
- « mises sur pied et exploitées » par le conseil d'une foire ou d'une exposition titulaire d'une licence ou par l'exploitant d'une concession louée auprès du conseil.

Selon la définition du Code, le terme « loterie » s'entend des jeux autres que les jeux de bonneteau, les planchettes à poinçonner ou les tables à monnaie; le bookmaking, la vente d'une mise collective ou l'inscription ou la prise de paris; et les jeux exploités par un ordinateur, un dispositif électronique de visualisation ou un appareil à sous, à moins que la loterie ne soit mise sur pied et exploitée par la province (paragraphe 207 (4)).

Seul le gouvernement d'une province peut mettre sur pied et exploiter une loterie faisant appel à des jeux de dés, à des machines à sous ou à d'autres dispositifs informatisés.

Loi de 1992 sur la réglementation des jeux

La *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* (anciennement *Loi sur les services relatifs au jeu*), promulguée en février 1993, prévoit la réglementation des activités de jeu, des fournisseurs de jeu et des préposés et employés au jeu dans les casinos commerciaux, les casinos de bienfaisance et les établissements abritant des machines à sous, et lors d'activités de jeu organisées à des fins de bienfaisance.

Décret 2688/93 (tel que modifié)

Le Décret 2688/93 (le Décret) prévoit que les organismes de bienfaisance qui veulent mettre sur pied et exploiter des activités de jeu peuvent obtenir une licence auprès du registrateur en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* ou, selon le type d'activité de bienfaisance et le montant des prix décernés, auprès d'un conseil municipal. Le Décret précise les conditions qui s'appliquent aux licences de loterie. Il prévoit en outre que le registrateur peut assortir de conditions supplémentaires les licences qu'il délivre. Il en est de même pour le conseil municipal en autant que ses conditions ne contreviennent pas à celles du registrateur.

Pour être admissible à une licence de loterie, l'organisme doit avoir été créé à des fins de bienfaisance. D'après le Décret et les principes de la common law, cela signifie que l'organisme doit viser l'un des objectifs suivants :

- Soulager la pauvreté;
- Promouvoir l'éducation;
- Promouvoir la religion;
- Appuyer toute autre fin pouvant bénéficier à la collectivité.

Selon les estimations de la CAJO, les dépenses engagées par le grand public dans les jeux de bienfaisance s'élèveraient à environ 1,5 milliard de dollars par année. Les jeux de bienfaisance faisant l'objet de licences en Ontario profitent à des milliers d'organismes communautaires de bienfaisance locaux. La CAJO estime que la tenue d'activités de jeu pourvues d'une licence a permis aux organismes de bienfaisance de l'Ontario de recueillir environ 223 millions de dollars.

REVENUS ESTIMATIFS PROVENANT DES JEUX À DES FINS DE BIENFAISANCE À L'ÉCHELLE DE LA PROVINCE EN 2004

	Paris bruts	Revenus nets	Profits – bienf.
Bingos	973 000 000 \$	206 000 000 \$	108 000 000 \$
Billets à fenêtres	309 000 000 \$	103 000 000 \$	38 000 000 \$
Tombolas	239 000 000 \$	147 000 000 \$	77 000 000 \$
Total	1 521 000 000 \$	456 000 000 \$	223 000 000 \$

Pouvoir de délivrer des licences de loterie

Les municipalités agissent à titre de partenaires de la CAJO pour la délivrance des licences de loterie.

Le Décret accorde aux municipalités le pouvoir de délivrer des licences pour :

- les bingos, y compris les bingos à l'aide d'un dispositif mécanique, dont les prix ne totalisent pas plus de 5 500 \$;
- les bingos-média dont les prix ne totalisent pas plus de 5 500 \$;
- les billets à fenêtres vendus pour les organismes locaux;
- les tombolas dont les prix ne totalisent pas plus de 50 000 \$;
- les loteries de vente de charité comprenant des roues de la fortune autorisant des paris de 2 \$ au maximum, des tombolas ne dépassant pas 500 \$ et des bingos jusqu'à concurrence de 500 \$.

Le registraire des alcools et des jeux délivre des licences pour :

- les bingos dont les prix dépassent 5 500 \$; les bingos à super gros lot; les activités de bingo « progressif »;
- les activités de jeu à caractère social (p. ex., des jeux de table dans le cadre d'un événement social);
- les tombolas de plus de 50 000 \$;
- les billets à fenêtres vendus conjointement avec d'autres activités de jeu;
- les billets à fenêtres vendus par des organismes ayant un mandat provincial;

- les foires et les expositions;
- les loteries organisées dans des territoires non érigés en municipalités.

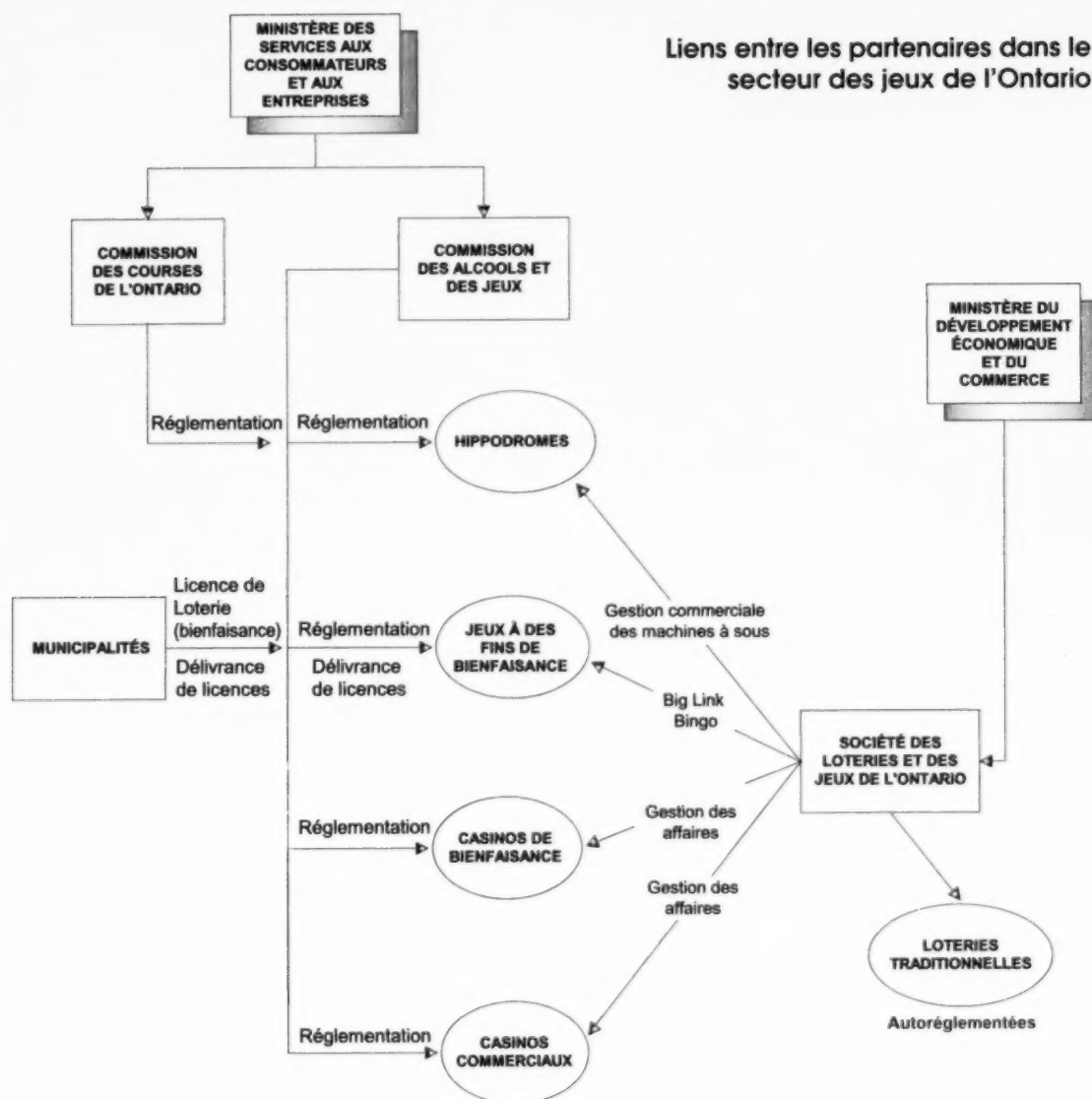
La CAJO aide les municipalités à exercer leur pouvoir en établissant les conditions se rattachant à chaque type de licence, en leur donnant des directives sur la manière de déterminer si les organismes ont droit à une licence et en leur fournissant un appui pour l'application et l'observation de la loi. Les membres du personnel chargés de la conformité répondent à de nombreuses demandes des municipalités qui ont besoin de conseils pour interpréter les politiques de délivrance des licences et les modalités. Ils sont en outre souvent appelés à organiser des séances d'information et de formation à l'intention des municipalités, des agents de délivrance des licences, des organismes de bienfaisance et des fournisseurs.

Délivrance de licences de loterie par les Premières nations

En 1998, le gouvernement a approuvé un cadre de délivrance de licences de loterie pour les Premières nations, qui délègue à des Premières nations un pouvoir comparable à celui des municipalités. Un décret est émis pour chaque Première nation participante. Le décret donne aux Premières nations le pouvoir de délivrer des licences à des organismes religieux et de bienfaisance pour leur permettre d'organiser des loteries.

ANNEXES

Liens entre les partenaires dans le secteur des jeux de l'Ontario



La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario est chargée de la réglementation des casinos commerciaux, des casinos de bienfaisance et des établissements abritant des machines à sous (p. ex., les machines à sous des hippodromes).

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (SLJO) est chargée aux termes du *Code criminel* du Canada et de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario* de la mise sur pied et de l'exploitation des activités de jeu aux casinos commerciaux, aux casinos de bienfaisance et aux établissements abritant des machines à sous, ainsi

que du jeu connexe Big Link Bingo joué dans les salles de bingo de bienfaisance. La SLJO est aussi responsable de la réglementation et de la gestion commerciale de tous les jeux de loterie traditionnels, dont les billets « Super 7 », « 6/49 » et les billets à gratter.

Les municipalités délivrent des licences de loterie, en partenariat avec la CAJO – la majorité des licences de loterie sont délivrées par les municipalités de la province – essentiellement à des organismes religieux ou de bienfaisance pour des bingos et des billets à fenêtres.

Alcools : Cadre législatif***Loi sur les permis d'alcool***

La *Loi sur les permis d'alcool* établit les règles s'appliquant à la délivrance des permis pour la vente ou le service de boissons alcoolisées en Ontario ainsi que la réglementation de ces activités (à l'exception des activités de vente au détail de la Régie des alcools de l'Ontario).

La Loi prévoit plusieurs genres de permis, notamment :

- le permis de vente d'alcool;
- le permis de centre de brassage libre-service;
- le permis de service de livraison d'alcool;
- le permis de fabricant;
- le permis de représenter un fabricant d'alcool;
- le permis de vente et de service de boissons alcoolisées lors d'occasions spéciales, que l'on appelle permis de circonstance (par exemple, pour les bars payants lors de campagnes de financement, de mariages et de réceptions).

La *Loi sur les permis d'alcool* établit les règles de base qui régissent la vente et le service de boissons alcoolisées :

- aucune vente ni aucun service à des personnes de moins de 19 ans;
- aucune vente ni aucun service à des personnes qui semblent en état d'ébriété;
- aucune vente d'alcool avant 11 heures du matin ou après 2 heures du matin (sauf avis contraire);
- aucune vente de boissons alcoolisées illégales;
- la loi précise les lieux où la consommation de boissons alcoolisées est autorisée (résidence personnelle, établissements autorisés, lieux privés).

La *Loi sur les permis d'alcool* et ses règlements prévoient des inspections et l'application des mesures législatives pour vérifier si les titulaires de permis respectent les mesures législatives portant sur la vente et le service de boissons alcoolisées.

Loi sur les alcools (alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a)

Le 3 juillet 2001, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario a assumé les responsabilités suivantes, qui incombaient auparavant à la LCBO :

1. Contrôler la livraison de boissons alcoolisées au public;
2. Autoriser les fabricants de bière et de spiritueux et les établissements vinicoles qui produisent du vin de l'Ontario à vendre leurs produits dans des magasins qui leur appartiennent et qui sont exploités par ceux-ci et autoriser Brewers Retail Inc. à exploiter des magasins pour la vente de bière au public;
3. Contrôler et superviser les méthodes et les procédures de marketing utilisées par les magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci;
4. Déterminer, en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*, les municipalités où des magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci seront établis ou autorisés et l'emplacement de ces magasins au sein des municipalités;
5. Établir des conditions, sous réserve de tout règlement, à l'égard des autorisations accordées pour les magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci;
6. Établir des conditions, sous réserve de tout règlement, à l'égard des autorisations accordées relativement à la livraison de boissons alcoolisées au public.

Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin

La *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* prévoit qu'un établissement vinicole de l'Ontario peut produire du vin en utilisant des raisins ou des produits du raisin importés et le vendre dans la province. Si un établissement vinicole de l'Ontario décide d'utiliser des raisins ou des produits du raisin importés pour fabriquer son vin, il doit s'assurer que chacune de ces bouteilles de vin contient au moins 30 p. 100 de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario.

